

**PERENCANAAN STRATEGIS TEKNOLOGI INFORMASI  
PT. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA  
CABANG PEKANBARU**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada  
Jurusan Teknik Informatika

oleh:

**ARIE PRAMANA SAPUTRA**

**10751000037**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

**PERENCANAAN STRATEGIS TEKNOLOGI INFORMASI  
PT. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA  
CABANG PEKANBARU**

**ARIE PRAMANA SAPUTRA**  
**10751000037**

Tanggal Sidang: 11 Juli 2013

Periode Wisuda: November 2013

Jurusan Teknik Informatika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

## **ABSTRAK**

PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan asuransi yang bertekad menjadi perusahaan asuransi terbaik dari tahun ke tahun. Berbagai kebijakan diambil untuk memajukan perusahaan. Salah satu kebijakan tersebut adalah mengeluarkan anggaran untuk pengembangan perangkat dan aplikasi teknologi informasi dalam rangka mendukung tujuan bisnis perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya seringkali muncul pertanyaan, apakah anggaran yang dikeluarkan tersebut benar-benar dibelanjakan untuk perangkat yang tepat? Untuk aplikasi yang dapat mendukung tujuan bisnis perusahaan?. Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka perlu disusun sebuah perencanaan strategis teknologi informasi untuk menyeimbangkan tujuan bisnis perusahaan dengan pengembangan teknologi informasi sehingga pengembangan TI tersebut dapat membantu perusahaan dalam mengenali target bisnis terbaiknya. Perencanaan strategis TI ini dibuat dengan menggunakan framework dari Anita Cassidy yang meliputi empat fase perencanaan yaitu fase visioning, analysis, direction dan recommendation. Bidang yang dibahas dalam perencanaan strategis TI ini adalah bidang aplikasi bisnis, infrastruktur jaringan, teknik penanganan bencana, struktur organisasi TI, pelatihan dan dokumentasi TI. Hasil dari perencanaan strategis TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru ini adalah berupa identifikasi proyek yang direncanakan yaitu sebanyak 20 proyek yang terdiri dari usulan proyek aplikasi bisnis, usulan proyek terkait infrastruktur jaringan seperti upgrade dan penambahan perangkat komputer, penambahan kapasitas akses jaringan internet, penambahan server, pengadaan teknik kepatuhan aplikasi (*application compliant*) dalam rangka meningkatkan keamanan aplikasi, penambahan struktur organisasi TI, pengadaan pelatihan dan dokumentasi TI. Perencanaan strategis TI ini dibuat dan telah disesuaikan dengan kondisi bisnis yang ingin dicapai oleh perusahaan serta akan menjadi acuan pengembangan TI dalam jangka waktu 5 tahun di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru.

Kata kunci: *Framework* Anita Cassidy, Jasaraharja Putera, perencanaan strategis teknologi informasi

**INFORMATION TECHNOLOGY STRATEGIC PLANNING  
OF PT. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA  
BRANCH PEKANBARU**

**ARIE PRAMANA SAPUTRA**  
**10751000037**

*Final Exam Date: July 11<sup>th</sup>, 2013*

*Graduation Ceremony Period: November 2013*

*Information Engineering Department*

*Faculty of Sciences and Technology*

*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*

**ABSTRACT**

*PT. Asuransi Jasaraharja Putera Branch Pekanbaru is one of insurance company that had determined to be best insurance company year by year. More rules was taken to increase the company. One of the rule is pay cost for developing tools and information technology's application in order to support the company business purposes. But in practical there were always questions, is the pay cost really expense to exact tools?for the application in order to support the company business purpose?. To answer that questions is need to arrange information technology strategic planning to balancing company business purposes and information technology development in order the development can help the company to recognize the best business target. This information technology strategic planning made by using framework from Anita Cassidy that has four planning phases are visioning, analysis, direction and recomendation. The case that explain in this IT strategic planning are business application, networking infrastructure, disaster recovery technique, IT organisation structure, training and documentation. The result of this IT strategic planning of PT. Asuransi Jasaraharja Putera Branch Pekanbaru is identify planning project of 20 projects consist of recomendation business application, recomendation networking infrastructure like upgrade and addition of computer set, addition of internet networking capacity, addition of server, addition of application compliant in order to increasing application security, addition of IT organisation structure, and addition of IT training and documentation. This IT strategic planning made and adjustment with the future business condition of company and also will be guide in IT development for 5 years in PT. Asuransi Jasaraharja Putera Branch Pekanbaru.*

*Key word: Anita Cassidy framework, IT strategic planning, Jasaraharja Putera.*

## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum wr, wb*

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat beserta salam Penulis kirimkan untuk junjungan nabi besar kita Rasulullah Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak sekali bimbingan, arahan dan petunjuk yang Penulis dapatkan selama menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan yang baik ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu DR. Okfalisa, ST, M.Sc selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Elin Haerani, ST, M.Kom Sekretaris Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Benny Sukma Negara, S.T, M.T. selaku Pembimbing Tugas Akhir Penulis.
6. Bapak Iwan Iskandar, S.T, M.T. dan bapak Nazruddin Syafaat S.T, M.T. selaku penguji.
7. Seluruh dosen Jurusan Teknik Informatika UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan dan pola fikir yang bermanfaat bagi Penulis.

8. Kepada Mama dan Papa tercinta yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis sehingga Penulis termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan di Teknik Informatika angkatan 2007.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir, yang tidak dapat Penulis cantumkan.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu, Penulis menyampaikan maaf kepada seluruh pembaca. Saran beserta kritik Penulis harapkan demi perbaikan untuk masa depan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan pembaca semua.

*Wassalamu'alaikum wr, wb*

Pekanbaru, 11 Juli 2013

**Arie Pramana Saputra**  
**10751000037**

# DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah .....	I-3
1.3. Tujuan.....	I-3
1.4. Batasan Masalah.....	I-4
1.5. Sistematika Penulisan .....	I-4
 BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Asuransi .....	II-1
2.1.1. Pengertian Asuransi .....	II-1
2.1.2. Prinsip-Prinsip Pokok Asuransi .....	II-2
2.1.3. Klasifikasi Produk Asuransi .....	II-3
2.1.4. Fungsi Asuransi .....	II-4
2.2. Sejarah Berdirinya PT.Asuransi Jasarahaja Putera .....	II-4
2.3. Perencanaan Strategi Teknologi Informasi.....	II-5
2.3.1. Pengertian Teknologi Informasi .....	II-5
2.3.2. Strategi Teknologi Informasi.....	II-7

2.3.3. Manfaat Perencanaan TI.....	II-8
2.4. Tata Kelola Teknologi Informasi .....	II-8
2.4.1. Pengertian Tata Kelola .....	II-8
2.5. Proses Perencanaan .....	II-10
2.5.1. Komponen Perencanaan .....	II-10
2.5.2. Proses Perencanaan .....	II-12
2.5.3. Visioning .....	II-13
2.5.4. Analysis .....	II-14
2.5.5. Direction .....	II-15
2.5.6. Recommendation .....	II-16
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Pengumpulan Data Penelitian .....	III-2
3.2. Fase Visioning (Anita Cassidy) .....	III-2
3.3. Fase Analysis (Anita Cassidy) .....	III-3
3.4. Fase Direction (Anita Cassidy) .....	III-3
3.5. Fase Recommendation (Anita Cassidy) .....	III-4
3.6. Kesimpulan dan Saran .....	III-4
<b>BAB IV. ANALISA</b>	
4.1. Fase <i>Visioning</i> .....	IV-1
a. Analisa Bisnis .....	IV-1
b. Review kondisi bisnis.....	IV-1
c. Inisiasi perencanaan strategis.....	IV-2
4.1.1. Visi dan Misi PT.Asuransi Jasaraharja Putera .....	IV-2
4.1.2. Dokumentasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman (SWOT).....	IV-2
4.1.3. Identifikasi Sumber Daya, Aturan dan Tanggung Jawab .....	IV-7
4.1.4. Struktur Organisasi PT.Asuransi Jasaraharja Putera .....	IV-28
4.2. Fase Analysis.....	IV-29
4.2.1. Dokumentasi Aplikasi Bisnis PT.Asuransi Jasaraharja Putera .....	IV-48
4.2.2. Dokumentasi Perangkat Komputer PT.Asuransi Jasaraharja Putera .....	IV-51

4.2.3. Dokumentasi Teknik Penanganan Resiko PT. Asuransi	
Jasaraharja Putera .....	IV-54
4.2.4. Dokumentasi Perangkat Jaringan dan Internet PT. Asuransi	
Jasaraharja Putera .....	IV-55
<b>BAB V. IMPLEMENTASI</b>	
5.1 Fase <i>Direction</i> .....	V-1
5.1.1 Pengembangan Usulan Visi, Misi dan Strategi TI	
PT. Asuransi Jasaraharja Putera.....	V-1
5.1.2 Pengembangan Usulan Aplikasi Bisnis PT. Asuransi	
Jasaraharja Putera .....	V-3
5.1.3 Pengembangan Usulan Infrastruktur Teknis PT. Asuransi	
Jasaraharja Putera .....	V-16
5.1.4 Pengembangan Usulan Teknik Penanganan Resiko	
PT. Asuransi Jasaraharja Putera.....	V-23
5.1.5. Pengembangan Usulan Restrukturisasi Organisasi TI	
PT. Asuransi Jasaraharja Putera.....	V-26
5.1.6. Pengembangan Usulan Pelatihan TI PT. Asuransi Jasaraharja	
Putera.....	V-27
5.1.7. Pengembangan Usulan Dokumentasi TI PT. Asuransi	
Jasaraharja Putera .....	V-28
5.1.8. Pengembangan Usulan Biaya Proyek Perencanaan Strategis	
Teknologi Informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera .....	V-29
5.1.9. Penghitungan Estimasi Nilai Bisnis dan Estimasi Waktu	
Pelaksanaan Proyek .....	V-37
5.1.9.1. Penghitungan Estimasi Nilai Bisnis.....	V-37
5.1.9.2. Penghitungan Estimasi Waktu Pelaksanaan Proyek.....	V-39
5.2. Fase <i>Recommendation</i> .....	V-41
5.2.1. Prioritas Pengembangan Proyek .....	V-41
5.2.2 . <i>Roadmap</i> Pengembangan Proyek.....	V-46
5.2.3. Pemetaan Strategi dengan Rencana Proyek.....	V-48
5.2.4. Pemetaan Keuntungan Bisnis .....	V-48



## BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan ..... VI-1

6.2. Saran ..... VI-1

DAFTAR PUSTAKA ..... xviii

LAMPIRAN A (HASIL KUISIONER)..... A-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru merupakan anak perusahaan dari PT. Jasa Raharja (Persero) yang berpusat di Jakarta. Sebagai perusahaan asuransi sosial, PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru dalam seluruh kegiatannya bisnisnya senantiasa fokus dan memprioritaskan terwujudnya pelayanan prima yang memuaskan kebutuhan masyarakat. Komitmen ini tetap dipegang teguh untuk memberikan lebih banyak kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik terus dikembangkan oleh segenap manajemen perusahaan. Percepatan layanan pemberian dana santunan, sikap proaktif dalam menyelesaikan pembayaran klaim, keberadaan *mobile services* yang memungkinkan perusahaan meluaskan pelayanan dengan melakukan “jemput bola” (proaktif), serta pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, terbukti mampu menurunkan tingkat keluhan masyarakat secara signifikan dari tahun ke tahun.

PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru sebagai perusahaan yang bergerak pada bisnis asuransi memiliki perangkat teknologi informasi yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari untuk menunjang pelayanan prima terhadap masyarakat. Perangkat TI yang digunakan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.

Setiap tahunnya, PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru mengeluarkan dana untuk pengembangan perangkat TI. Namun, setiap anggaran yang dikeluarkan untuk pengembangan teknologi informasi tersebut masih menyisakan pertanyaan besar yaitu “apakah dana yang dikeluarkan untuk pengembangan TI tersebut membantu perusahaan mencapai kesuksesan?” atau “sejauh mana dana yang dikeluarkan untuk TI dapat menunjang operasional dan pelayanan prima dari perusahaan?”. Sama seperti perusahaan besar lainnya, PT.

Asuransi Jasaraharja Putera juga berharap pengembangan TI dapat bermanfaat dalam memajukan perusahaan untuk waktu ke depannya.

Keinginan perusahaan untuk mencapai kemajuan dengan memanfaatkan penggunaan TI membutuhkan suatu perencanaan strategis pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Perencanaan TI ini dimaksudkan agar keseluruhan pengembangan TI yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan sasaran dan arahan bisnis dari perusahaan. Hal ini disebabkan karena suatu pengembangan TI yang dilakukan tanpa melalui proses perencanaan akan menimbulkan masalah seperti tidak sesuainya satu aplikasi dengan aplikasi lainnya, tidak adanya sinkronisasi data antar unit kerja, sehingga akan menyulitkan manajemen dalam mengelola sumber daya TI yang dimiliki di kemudian harinya.

Sebagai contoh, jika perusahaan mengalokasikan dana di bidang pembelian aplikasi di bidang pelayanan asuransi, jika aplikasi tersebut tidak direncanakan modul yang ada di dalamnya, maka di kemudian hari perusahaan akan kesulitan apabila modul yang ada pada aplikasi yang telah dibeli tersebut tidak sesuai dengan tujuan dan arahan jangka panjang dari perusahaan. Akibatnya, perusahaan akan mengeluarkan dana lagi untuk pembelian aplikasi baru untuk mengatasi kekurangan pada aplikasi sebelumnya. Hal ini juga berlaku untuk seluruh ruang lingkup perangkat TI yang digunakan pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Untuk itu, dalam mencapai keseimbangan antara arahan bisnis dengan arahan aplikasi dan perangkat TI dibutuhkanlah suatu perencanaan strategis di bidang TI yang akan membantu perusahaan untuk mengenali target-target terbaiknya sehingga mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya dengan lebih cepat.

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan di atas, maka dalam penelitian tugas akhir ini, Penulis akan membahas sebuah judul yaitu “Perencanaan strategis Teknologi Informasi (TI) PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru”. Penelitian dengan judul tersebut akan dibuat dengan menggunakan kerangka kerja (*framework*) dari seorang ahli di bidang perencanaan strategis yaitu Anita Cassidy. Kerangka kerja ini akan membantu dalam menjabarkan permasalahan ke

dalam empat fase perencanaan yaitu fase *visioning*, *analysis*, *direction* dan *recomendation*.

Penelitian mengenai perencanaan strategis teknologi informasi telah dilakukan sebelumnya oleh Misriyenti yang berjudul “Rencana Strategis teknologi informasi Eka Hospital Pekanbaru Menuju *World Class Hospital*”. Penelitian terdahulu ini berfokus pada pengelolaan arsitektur aplikasi di bidang medis dan operasional, arsitektur jaringan rumah sakit dan penyusunan ulang struktur organisasi TI.

Penelitian yang akan dilakukan pada tugas akhir Penulis akan berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Misriyenti. Penelitian kali ini akan memiliki perbedaan dari sisi studi kasus yang mana studi kasus akan dilakukan adalah pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru yang bergerak pada bisnis asuransi. Perangkat aplikasi yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru berbeda dengan perangkat aplikasi yang dimiliki oleh rumah sakit tempat dilakukannya studi kasus penelitian sebelumnya. Perbedaan dari sisi perangkat ini akan membedakan penelitian Penulis dengan penelitian terdahulu. Perbedaan lain adalah mengenai analisa bisnis antara rumah sakit dengan perusahaan asuransi. Penyelarasan antara analisa bisnis rumah sakit dan analisa bisnis perusahaan asuransi akan menjadi perbedaan mendasar antara penelitian Penulis dengan penelitian sebelumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dijelaskan lebih lanjut pada laporan tugas akhir ini, yaitu “Bagaimana membuat sebuah Perencanaan Strategis Teknologi Informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru”.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat suatu perencanaan strategis dan dukungan TI terhadap PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang

Pekanbaru untuk dapat menyesuaikan tujuan dan arahan pengembangan TI dengan tujuan dan arahan bisnis.

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menyelesaikan permasalahan di atas, akan diberi beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Dalam pembuatan rencana strategis teknologi informasi ini Penulis menggunakan kerangka kerja (*framework*) dari Anita Cassidy.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I    Pendahuluan**

Bab ini Berisikan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan dan sistematika penulisan.

### **BAB II   Landasan Teori**

Pada bab ini akan dibahas mengenai segala sesuatu hal yang berkaitan dengan proses penulisan tugas akhir ini dan dijadikan sebagai sebuah landasan dalam penulisan dan penelitian. Diantaranya adalah mengenai pengertian asuransi, perencanaan strategis teknologi informasi dan lain-lain.

### **BAB III   Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah yang dilaksanakan dalam proses penelitian, yaitu tahapan penelitian yang terdiri dari fase *visioning*, fase *analysis*, fase *direction* dan fase *recommendation*.

### **BAB IV   Analisa**

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana menginisiasi dan mengelola proyek, memahami situasi dan visi bisnis, mendokumentasikan analisa bisnis, serta menjelaskan tentang kebutuhan bisnis dalam rencana strategis pengembangan teknologi informasi yang tercakup dalam fase

*visioning* dari kerangka kerja Anita Cassidy. Selain itu, pada bagian ini juga berisikan tentang analisa dokumen secara objektif dalam lingkungan teknologi informasi yang akan dibangun. Keseluruhan analisa mengenai situasi dan kondisi perangkat TI akan dijelaskan pada bagian ini yang tercakup pada fase *analysis* kerangka kerja Anita Cassidy.

## **BAB V Implementasi**

Bab ini menjelaskan tentang pengembangan arahan dan visi teknologi informasi, pengembangan perencanaan teknologi informasi, serta pengidentifikasian proyek teknologi informasi yang merupakan bidang cakupan pada fase *direction* kerangka kerja Anita Cassidy. Rincian dokumentasi *roadmap* proyek untuk beberapa tahun kedepan juga akan dijelaskan pada bagian ini. Tahap dari rekomendasi ini meliputi *roadmap*, bisnis *case* dan komunikasi yang merupakan bidang cakupan fase *recomendation* kerangka kerja Anita Cassidy.

## **BAB VI Penutup**

Pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Asuransi**

##### **2.1.1 Pengertian Asuransi**

Asuransi dapat diformulasi dari berbagai definisi tentang asuransi. Dalam berbagai sumber dan literatur, banyak ditemukan definisi mengenai asuransi. Definisi tersebut tentu berbeda-beda secara naratif, tergantung latar belakang profesi, keilmuan maupun kepentingan orang yang mendefinisikannya.

Definisi-definisi mengenai asuransi dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Definisi asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia: “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”
- b) Definisi asuransi menurut Prof. Mehr dan Cammack “Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi resiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung”.
- c) Definisi asuransi menurut Prof. Mark R. Green “Asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah obyek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu”.
- d) Definisi asuransi menurut C. Arthur William Jr. dan Richard M. Heins, berdasarkan dua sudut pandang, yaitu:
  - a. “Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian finansial yang dilakukan oleh seorang penanggung”.

b. “Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian finansial”. Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas kiranya mengenai definisi asuransi yang dapat mencakup semua sudut pandang :

Pengertian Asuransi ditinjau dari segi ekonomi, adalah : “Asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proposional oleh semua pihak dalam gabungan itu”.

Pengertian Asuransi di tinjau dari segi hukum, adalah: “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dimana pihak tertanggung mengikat diri kepada penanggung, dengan menerima premi-premi asuransi untuk memberi penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung karena suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberi pembayaran atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.

### **2.1.2 Prinsip – Prinsip Pokok Asuransi**

Ada beberapa prinsip-prinsip pokok Asuransi yang sangat penting yang harus dipenuhi baik oleh tertanggung maupun penanggung agar kontrak/perjanjian Asuransi berlaku (tidakbatal), sebagai berikut:

- a.Prinsip Itikad Baik (Utmost Good Faith)
- b. Prinsip kepentingan yang dapat di Asuransikan (Insurable Interest)
- c. Prinsip Ganti Rugi (Indemnity)
- d. Prinsip Subrogasi (Subrogation)
- e. Prinsip Kontribusi (Contribution)
- f. Prinsip Sebab Akibat (Proximate Cause)



### **2.1.3 Klasifikasi Produk Asuransi**

#### **a. Asuransi Kerugian**

Menutup pertanggungan untuk kerugian karena kerusakan atau kemusnahan harta benda yang dipertanggungkan karena sebab-sebab atau kejadian yang dipertanggungkan (sebab atau bahaya -bahaya yang disebut dalam kontrak atau polis asuransi). Dalam asuransi kerugian, penanggung menerima premi dari tertanggung dan apabila terjadi kerusakan atau kemusnahan atas harta benda yang dipertanggungkan maka ganti kerugian akan dibayarkan kepada tertanggung.

Contoh:

- Asuransi Kebakaran
- Asuransi Angkutan Laut
- Asuransi Kendaraan Bermotor
- Asuransi Kerangka Kapal
- Construction All Risk (CAR)
- Property/Industrial All Risk
- Asuransi Customs Bond
- Asuransi Surety Bond
- Asuransi Kecelakaan Diri oleh Jasa Raharja
- Asuransi Kesehatan

#### **b. Asuransi Jiwa**

Menutup pertanggungan untuk membayarkan sejumlah santunan karena meninggal atau tetap hidupnya seseorang dalam jangka waktu pertanggungan. Dalam asuransi jiwa, penanggung menerima premi dari tertanggung dan apabila tertanggung meninggal, maka santunan (uang pertanggungan) dibayarkan kepada ahli waris atau seseorang yang ditunjuk dalam polis sebagai penerima santunan.

Contoh :

- Asuransi Jiwa Murni (Whole Life Insurance)
- Asuransi Jiwa Berjangka Panjang (Long Term Insurance)
- Asuransi Jiwa Jangka Pendek (Short Term Insurance)

Produk Asuransi Jiwa Dalam Program Asuransi Sosial, Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua bagi pegawai negeri dan ABRI yang diselenggarakan oleh PT. TASPEN dan PT. ASABRI.

#### **2.1.4 Fungsi Asuransi:**

1. Transfer Resiko, dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (resiko) ke perusahaan asuransi
2. Kumpulan Dana, premi yang diterima kemudian dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar resiko yang terjadi.

### **2.2 Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

PT. Asuransi Jasaraharja Putera (JP-Insurance) berdiri tanggal 27 November 1993 dan secara efektif mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 1994 dengan pemegang saham mayoritas adalah PT Jasa Raharja (Persero). PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki 25 kantor cabang dan 62 kantor pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Perusahaan ini memiliki tekad untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan.

Pelayanan terbaik terhadap pelanggan ini didasarkan pada adanya kesadaran bahwa tanpa adanya pelanggan PT. Asuransi Jasaraharja Putera tidak mempunyai arti apa-apa. Didasarkan pada hal tersebut, pelayanan terbaik diberikan kepada pelanggan dalam bentuk kemudahan layanan, kualitas produk, dan harga yang kompetitif di pasaran.

Kunci sukses dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah pondasi yang kokoh dari sisi sumber daya manusia yang tidak hanya mengandalkan kekuatan kompetensi tetapi juga integritas yang berbasis pada nilai-nilai yang disepakati bersama sebagai budaya perusahaan yaitu jujur, disiplin, tanggap, cermat dan santun.

## **2.3 Perencanaan Strategi Teknologi Informasi**

### **2.3.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi meliputi konsep-konsep utama, pengembangan, dan berbagai isu manajemen teknologi informasi yaitu hardware, software, jaringan, manajemen data dan banyak teknologi berbasis internet (O'Brien, 2005).

Menurut Whitten (2004) teknologi informasi adalah sebuah istilah yang menjelaskan kombinasi dari teknologi komputer (*hardware* dan *software*) dengan teknologi telekomunikasi (data, gambar, dan jaringan suara). Teknologi informasi adalah kumpulan sumber daya informasi perusahaan, para penggunanya, serta manajemen yang menjalankannya; meliputi infrastruktur teknologi informasi dan semua sistem informasi lainnya dalam perusahaan.

Infrastruktur teknologi informasi meliputi proses integrasi, operasi, dokumentasi, pemeliharaan, dan manajemennya (Rainer, Turban, 2006). Menurut William Sawyer (2005), teknologi informasi adalah istilah yang umum untuk mendeskripsikan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi menggabungkan komputer dengan komunikasi yang berkecepatan tinggi yang menghubungkan data, suara, dan video.

Menurut Thompson dan Cat-Baril (2003), teknologi informasi adalah perangkat keras dan perangkat lunak yang dikemas sebagai suatu alat untuk menangkap, menyimpan, memproses, dan menghasilkan digital. Adapun pengertian teknologi informasi menurut Alter (1999) adalah perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan oleh sistem informasi. Perangkat keras adalah sekumpulan perangkat fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi, seperti komputer, *workstation*, peralatan jaringan, tempat menyimpan data (*data storage*), dan peralatan transmisi (*transmission devices*). Perangkat lunak adalah program komputer yang menginterpretasikan masukan (*input*) oleh user dan memberitahukan kepada komputer tentang apa yang harus dilakukan. Menurut Remenyi (1995), teknologi informasi adalah suatu keuntungan atau kebalikan yang diperoleh dengan teknologi informasi terhadap suatu perusahaan yang bersedia membayar atas penggunaan teknologi informasi tersebut.

Manfaat teknologi informasi menurut Bill Bysinger (1996) teknologi dapat menciptakan keuntungan strategis untuk sebuah organisasi dalam kemajuan pada beberapa daerah dan kemampuannya, contohnya :

- a. Pelayanan terhadap pelanggan
- b. Kemampuan untuk mempercepat kemajuan
- c. Menyesuaikan produk dan pelayanan
- d. Mendapatkan pesan untuk *stakeholder*
- e. Biaya operasi dan biaya tambahan

Menurut Anita Cassidy (1998), teknologi informasi dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan karena Teknologi Informasi dapat digunakan untuk menangkap nilai dari saingan organisasi mereka. Hal ini dimaksudkan bahwa Teknologi Informasi akan berdampak pada :

- a. Hubungan dengan pelanggan yang kuat
- b. Pembagian pasar dengan para pesaing
- c. Pengeluaran dari pemasok
- d. Pembayaran karyawan
- e. Pajak dan peraturan pemerintah
- f. Jumlah dari diinvestasikannya modal

Dari penjelasan mengenai manfaat teknologi informasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manfaat teknologi informasi meliputi :

- a. Meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan
- b. Mengurangi biaya operasi dan tambahan
- c. Dapat mengimbangi persaingan dengan perusahaan lain dengan usaha sejenis
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja para karyawan

Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang menggabungkan antara perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem informasi yang dapat membantu mengelola, menghasilkan, memamipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau

menyebarkan informasi serta merupakan komponen-komponen seperti *hardware*, *software* serta jaringan yang merupakan bagian dari sistem informasi (SI).

Menurut Ward dan Peppard (2002), teknologi informasi menunjuk pada spesifikasi mengenai teknologi, khususnya hardware, software dan jaringan komunikasi.

Menurut Thomson dan Cats-Baril (2003), teknologi informasi adalah perangkat keras dan piranti lunak yang dikemas sebagai sebuah alat untuk menangkap, menyimpan, memproses dan menghasilkan digital.

### **2.3.2 Strategi Teknologi Informasi**

Menurut Ward dan Peppard (2002), strategi teknologi informasi adalah strategi yang berfokus pada penetapan visi tentang bagaimana teknologi dapat mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi dan sistem dari sebuah informasi.

*Ward dan Peppard* (2002) menyatakan beberapa alasan yang menyebabkan perlunya bagi suatu perusahaan untuk memiliki suatu strategi sistem informasi atau teknologi informasi :

- a. Investasi pada TI tidak mendukung sasaran bisnis
- b. Tidak terkontrolnya TI yang ada
- c. Sistem yang tidak terintegrasi sehingga memungkinkan terjadinya data yang hilang
- d. Perusahaan tidak memiliki panduan untuk menentukan prioritas proyek TI dan selalu terjadi perubahan pada TI sehingga menurunkan produktivitas
- e. Manajemen informasi yang kurang akurat
- f. Strategi TI yang tidak sejalan dengan strategi bisnis perusahaan
- g. Proyek TI hanya dievaluasi pada basis keuangan semata sehingga dianggap sebagai investasi yang berlebihan.

Strategi TI hendaknya dapat mengarahkan kinerja sistem secara terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang dapat dijadikan masukan untuk pengambilan keputusan manajemen.

### **2.3.3 Manfaat Perencanaan TI**

Menurut Anita Cassidiy melalui bukunya yaitu *A Practical Guide To Information System Strategic Planning Second Edition* yang diterbitkan pada tahun 2006, meskipun alasan mendorong pengembangan rencana strategis TI dapat berbeda, ada kesamaan dalam manfaat dari rencana. Terdapat nilai lebih dan manfaat dalam fungsi perencanaan strategis dibandingkan dengan tanggung jawab TI lainnya. Manfaat rencana strategis TI meliputi:

- a. Pengelolaan efektif dari suatu aset yang mahal dan kritis terhadap organisasi.
- b. Meningkatkan komunikasi dan hubungan antara bisnis dan organisasi TI
- c. Menyelaraskan arah dan prioritas TI ke arah bisnis dan prioritas
- d. Mengidentifikasi peluang dengan menggunakan teknologi untuk sebuah kompetitif keuntungan dan meningkatkan nilai bisnis
- e. Perencanaan arus informasi dan proses
- f. Pengalokasian sumber daya TI secara efisien dan efektif
- g. Mengurangi upaya dan dana yang diperlukan sepanjang siklus hidup sistem.

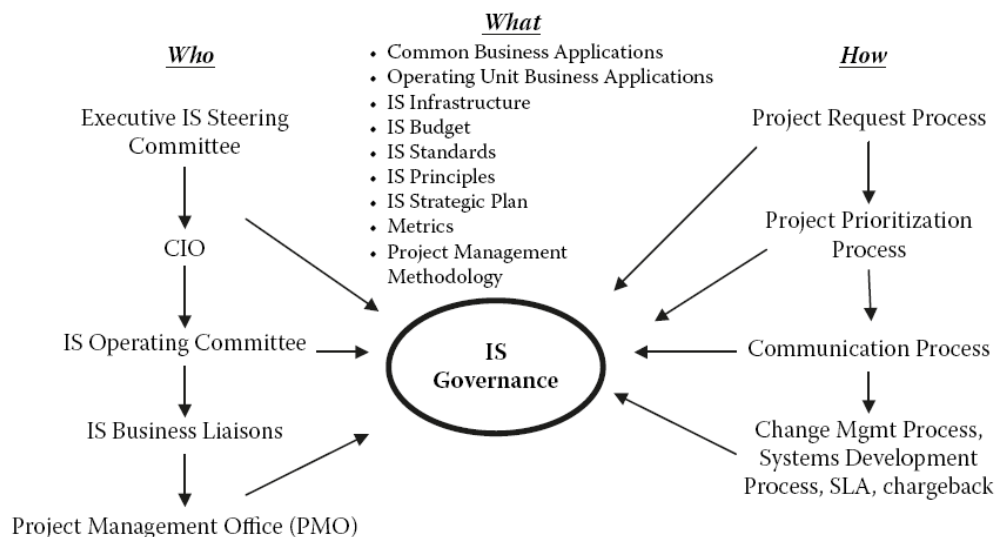
## **2.4 Tata Kelola Teknologi Informasi**

### **2.4.1 Pengertian Tata Kelola**

Menurut Anita Cassidiy (2006), tata kelola teknologi informasi adalah suatu kerangka dasar yang harus ada untuk perencanaan strategis teknologi informasi (TI). Tata kelola menyediakan pengambilan keputusan dan akuntabilitas kerangka kerja untuk manajemen yang efektif dari TI. Mungkin ada banyak komponen untuk tata kelola TI, namun tujuan dasar dari tata kelola adalah untuk mengidentifikasi apa keputusan akan dibuat, dan oleh siapa, dan untuk menentukan bagaimana kegiatan akan dipantau terhadap rencana tersebut. Rencana strategis TI merupakan komponen yang sangat penting untuk tata kelola yang efektif. Sebaliknya, rencana strategi TI yang baik akan mencantumkan proses dokumentasi yang jelas untuk tata kelola TI. Tata kelola

menjamin bahwa TI memberikan nilai bagi bisnis dan resiko yang dikelola secara memadai.

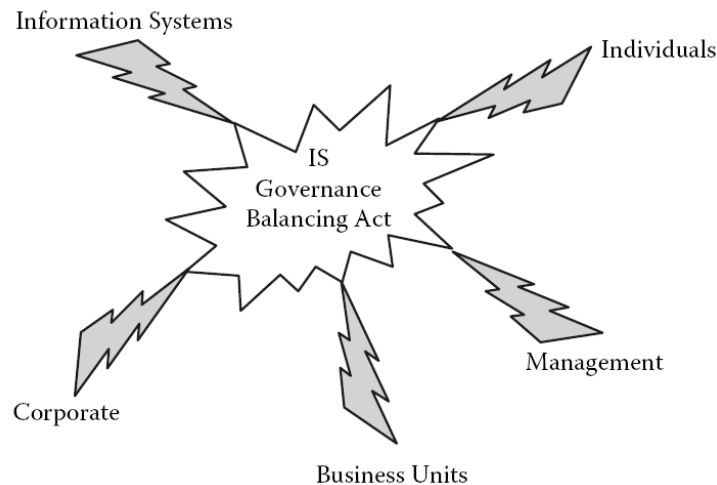
Keputusan dapat mencakup bidang-bidang seperti anggaran keseluruhan dana lokasi sumber daya, infrastruktur, aplikasi bisnis, standar, kebijakan, dan prioritas, prinsip panduan TI dan rencana strategis TI. Namun, keputusan lain juga membutuhkan tata kelola, seperti standar, kebijakan dan perilaku yang diinginkan. Salah satu contoh dari keputusan ini adalah menetapkan kerangka kerja ketika sebuah perusahaan harus menggunakan paket perangkat lunak dan ketika perangkat lunak akan disesuaikan dengan kebutuhan. Intinya adalah bahwa tata kelola menjelaskan melalui proses manakah sebuah perusahaan sebaiknya membuat keputusan.



**Gambar 2.1 Tata kelola TI**

Seperti ditunjukkan dalam Gambar 2.2, desain tata kelola mengembangkan pengambilan keputusan struktur dan organisasi yang menyeimbangkan semua diatas kepentingan. Tidak ada satu pendekatan untuk merancang tata kelola yang bekerja untuk setiap perusahaan. Model tata kelola TI harus sesuai dengan perusahaan dan budaya manajemen, jatuh tempo dan ukuran organisasi dan strategi bisnis. Hal yang lebih terstruktur, organisasi yang matang mungkin memiliki proses tata kelola yang ketat, banyak didefinisikan proses dan metrik,

dan TI yang sangat resmi mengarahkan pertemuan komite. Sebuah perusahaan besar dengan banyak divisi mungkin memiliki struktur dan pendekatan tata kelola yang jauh berbeda dari lingkungan perusahaan sangat terpusat. Seringkali, tata kelola TI mencerminkan kekuatan dan pengambilan keputusan struktur dalam bisnis. Daripada melawan kekuatan yang melekat, adalah penting untuk mengenali pengambilan keputusan bisnis dan struktur kerja di dalamnya. Tidak peduli seberapa belum matang, informal, atau kecil, fungsi TI memerlukan beberapa bentuk pemerintahan dan keterlibatan organisasi untuk menjadi sukses. Dalam setiap ukuran perusahaan, tata kelola dapat dirancang untuk membuat keputusan dengan cepat dan responsif.



**Gambar 2.2 Tata kelola penyeimbang kepentingan**

## **2.5 Proses Perencanaan**

### **2.5.1 Komponen Perencanaan**

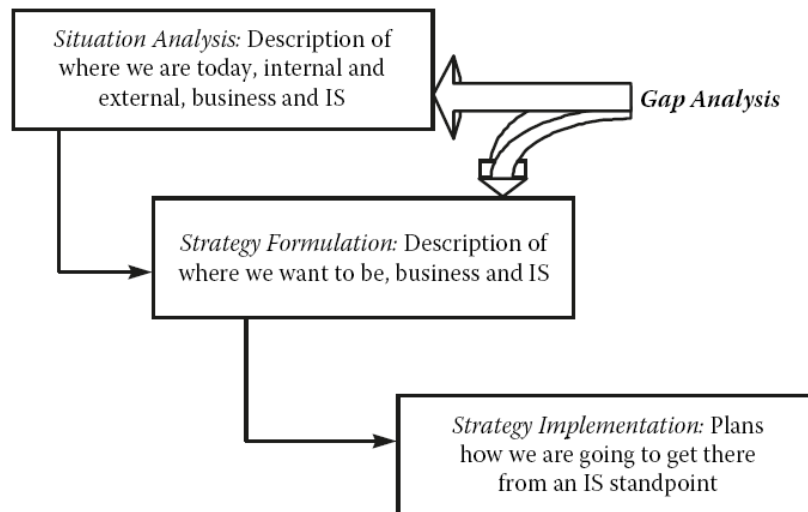
Perencanaan strategis TI berbeda dengan perencanaan bisnis, akan tetapi ada beberapa konsep yang serupa. Komponen dasar dari sebuah perencanaan strategis tersebut adalah :

1. *Identification of where you are today*: Menilai lingkungan untuk menjawab pertanyaan, "Dimanakah kita sekarang?" Dalam rencana strategis TI, hal ini termasuk mencari secara internal maupun eksternal dari perspektif baik bisnis maupun TI. Sebuah pandangan eksternal akan menjawab pertanyaan "Apa itu



mungkin?" dan "Apa praktik terbaik?" Karena bisnis harus mendorong TI, Anda harus memahami secara menyeluruh tujuan bisnis dan tantangan selain tempat TI saat ini.

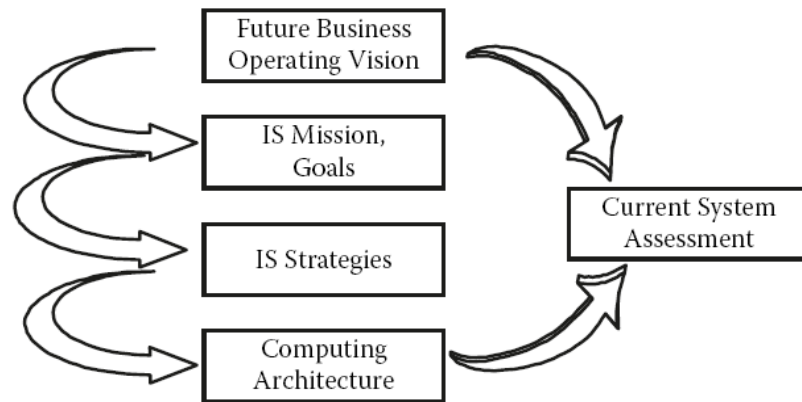
2. *Identification of where you want to be in the future:* Melalui proses perencanaan, mengembangkan visi dan strategi untuk menjawab pertanyaan "Di mana yang kita inginkan?" Dalam rencana strategis TI, menjawab pertanyaan dari kedua bisnis dan perspektif TI. Masa depan arah bisnis harus menjadi penentu utama dalam menetapkan arah TI.
3. *Identification of the IS gap between where you are and where you want to be in the future:* Identifikasi kesenjangan TI antara di mana anda berada dan di mana anda ingin berada di masa depan.
4. *Identification of how to get to where you want to be in the future:* Mengembangkan rencana untuk menjawab pertanyaan "Bagaimana kita sampai di sana?"



**Gambar 2.3 Komponen perencanaan**

Gambar 2.3 menggambarkan komponen perencanaan. Rencana ini dimulai dengan memahami visi operasi bisnis masa depan. Visi operasi bisnis menjadi dasar untuk misi TI, tujuan, strategi, dan teknis arsitektur komputasi. Menilai sistem saat ini dengan membandingkan sistem untuk visi operasi bisnis masa

depan dan TI arsitektur komputasi yang diinginkan, seperti digambarkan dalam Gambar 2.4.



**Gambar 2.4 Perencanaan pengembangan**

### 2.5.2 Proses Perencanaan

Dasar dari proses perencanaan strategis adalah bahwa arah bisnis dan kebutuhan bisnis mendorong arah TI dan arsitektur komputasi. Meskipun terdengar seperti sebuah konsep dasar, sungguh menakjubkan betapa banyak rencana strategis tidak memiliki arah bisnis sebagai dasar dari arah TI.

Proses perencanaan memiliki empat fase, *visioning*, *Analysis*, *Direction* dan *recommendation*.

#### Visioning Phase

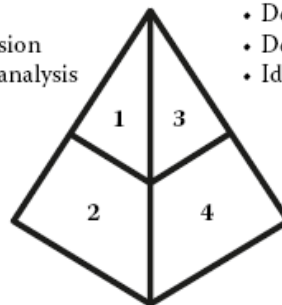
- Initiate and manage the project
- Understand business situation and vision
- Document and confirm the business analysis

#### Analysis Phase

- Understand current IS situation
- Analyze current IS situation
- Develop recommendations, solution alternatives

#### Direction Phase

- Develop IS vision and direction
- Develop IS plan
- Identify IS projects



#### Recommendation Phase

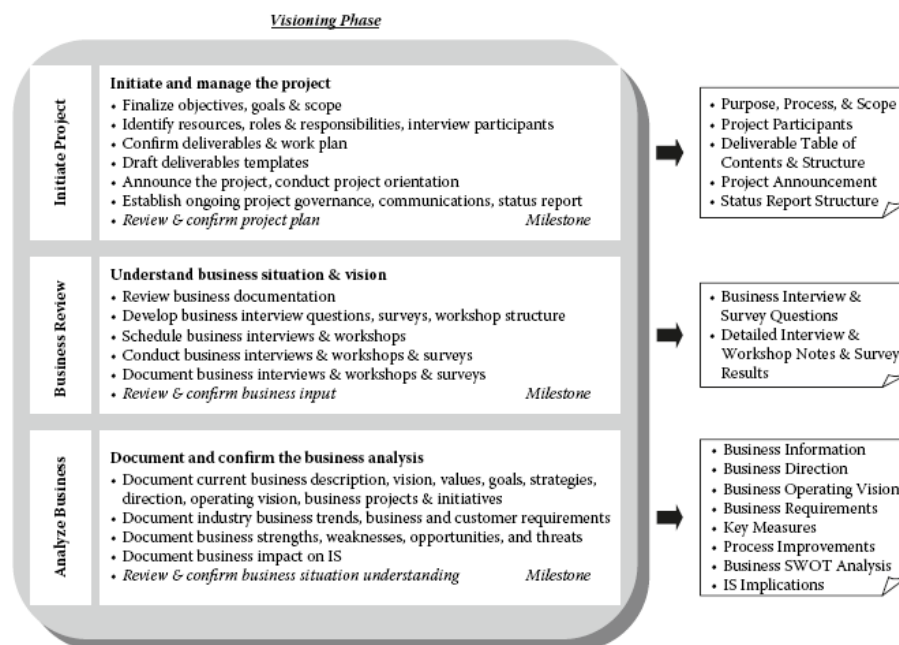
- Develop roadmap
- Develop business case
- Communicate the plan

**Gambar 2.5 Fase proses perencanaan**

### 2.5.3 Visioning

Pada tahap pertama *visioning*, dijelaskan mengenai visi, bagaimana membangun dan memulai proses proyek perencanaan dari organisasi. Pada tahapan ini kita harus menginisiasi dan mengelola proyek perencanaan strategis dengan baik. Selain itu pembuat rencana strategis harus memahami visi dan situasi bisnis yang ada. Setelah didapatkan, maka analisa bisnis harus dikonfirmasi kepada organisasi dan didokumentasikan. Untuk mendapatkannya maka dapat dilakukan finalisasi dan komunikasikan tujuan dari upaya perencanaan strategis dan garis besar, tentukan apa yang diharapkan dapat dicapai oleh manajemen. Dalam hal ini menetapkan, atau mendefinisikan proses yang akan digunakan untuk mengembangkan rencana strategis untuk lingkungan organisasi.

Dalam fase *visioning* ini juga diidentifikasi individu yang akan terlibat dalam proses perencanaan dan menentukan peran dan tanggung jawab dari masing-masing individu tersebut. Langkah kunci dalam pengidentifikasian individu tersebut adalah untuk mewawancarai mereka yang merupakan bagian dari proses pembuatan perencanaan strategis.



**Gambar 2.7 Fase visioning**

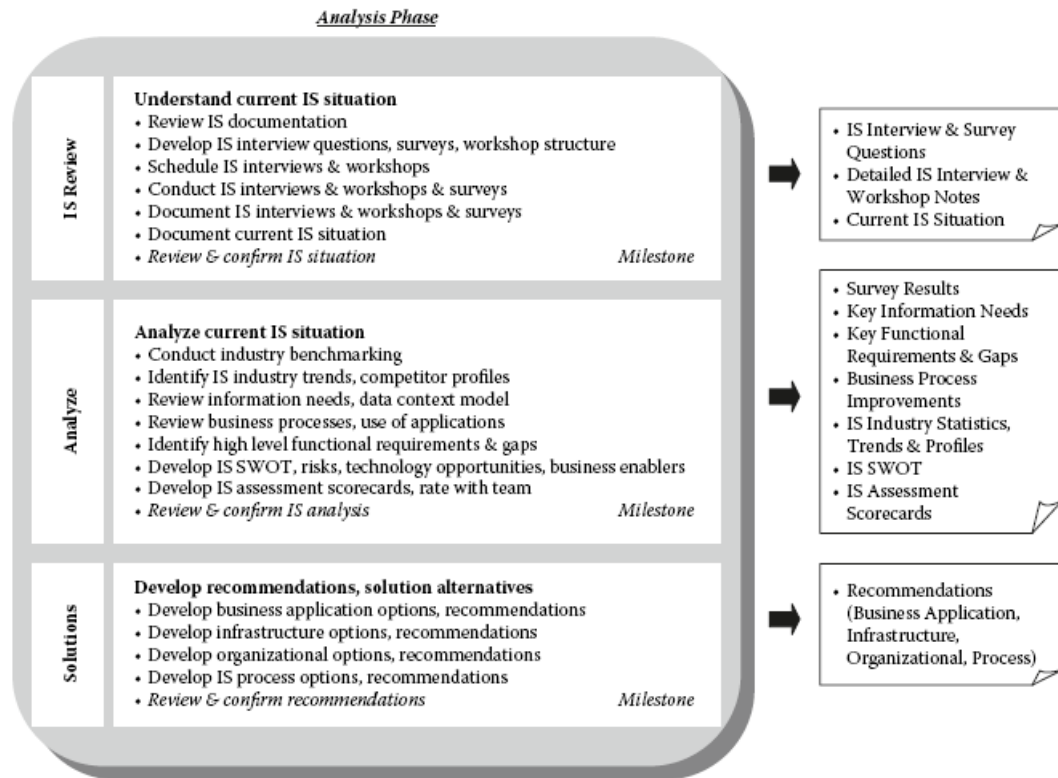
#### 2.5.4 Analysis

Analisis ini bisa didapatkan dari wawancara, *survey*, atau melalui serangkaian percakapan interaktif dan lain-lain. Pada tahap kedua yaitu analisis, dokumen dan analisa dilakukan secara obyektif terhadap lingkungan TI. Hal ini sering mendapatkan pencerahan ketika mengkomunikasikan situasi TI kepada manajemen eksekutif. Meskipun manajer tahu, bahwa TI sangat penting untuk perusahaan, mereka mungkin tidak menyadari kompleksitas dan semua komponen yang terdapat dalam TI tersebut sampai dokumentasi TI dilaporkan kepada mereka.

Dokumentasikan semua aplikasi bisnis yang digunakan oleh bisnis. Fase ini dapat dilakukan dengan memulai meringkas lingkungan infrastruktur teknis, termasuk *personal computer* (PC), server, telekomunikasi dan jaringan. Review struktur organisasi, keterampilan, peran dan tanggung jawab organisasi TI. Fase ini juga mencakup penelaahan terhadap pengeluaran TI, mengidentifikasi bagaimana anggaran telah berubah dan menganalisa uang mana yang dibelanjakan. Memahami beban kerja saat ini sangat penting. Identifikasi *backlog* atau semua berbagai permintaan proyek. Juga, meninjau eksternal tren TI dan mengidentifikasi bagaimana industri tren dapat mempengaruhi lingkungan dan masa depan. Bagian menarik dari proses perencanaan adalah dengan melihat pesaing dan menentukan bagaimana mereka memanfaatkan TI. Bandingkan pengeluaran TI dari industri.

Secara obyektif menentukan dan mendokumentasikan kesenjangan dimana lingkungan TI harus di masa depan dibandingkan dengan keadaan saat ini. Dalam fase ini penting untuk berpikir kreatif. Jangan terjebak ke dalam perangkap dari "Kami selalu melakukannya dengan cara ini." Menganalisis lingkungan relatif TI dengan kebutuhan bisnis diidentifikasi dalam tahap pertama. Secara obyektif, mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman situasi saat ini dalam bidang aplikasi bisnis, infrastruktur teknis, organisasi dan proses. Memahami bagaimana ancaman bisnis dan peluang menonjolkan kekuatan dan kelemahan sistem. Mengidentifikasi kunci informasi persyaratan dan kebutuhan

bisnis. Menggunakan daftar persyaratan, mengidentifikasi persen dari kebutuhan bisnis dan kebutuhan informasi atau indikator bisnis utama dipenuhi oleh bisnis aplikasi yang digunakan. Akhirnya, menentukan rekomendasi awal untuk semua bidang TI untuk memasukkan ke arah TI.

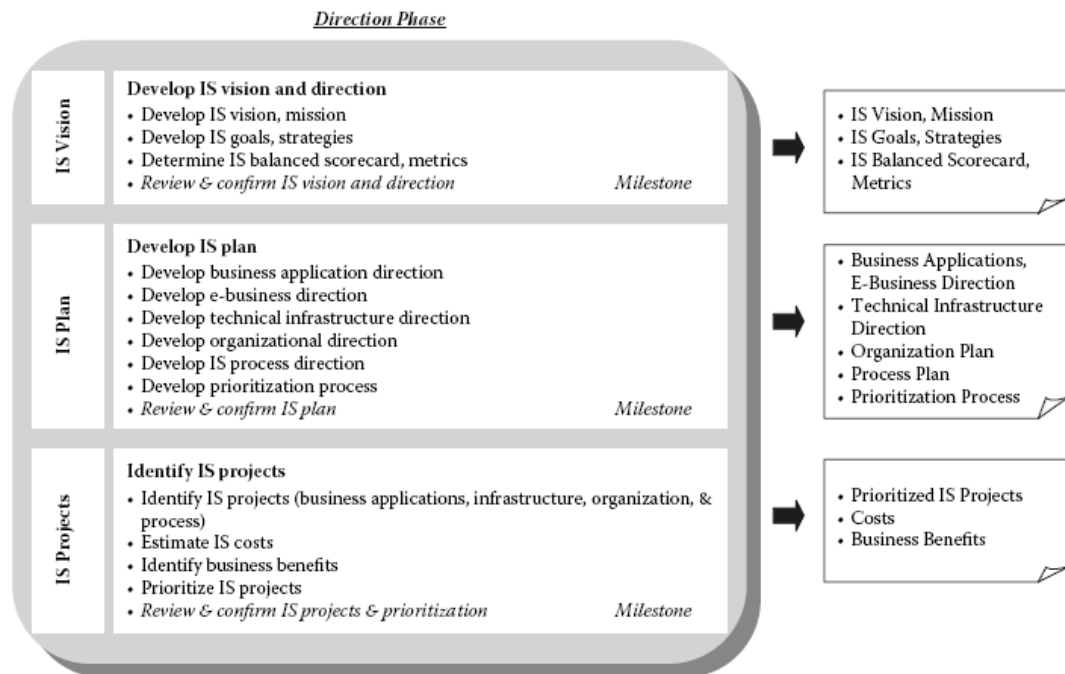


**Gambar 2.8 Fase Analysis**

### 2.5.5 Direction

Fase ini merupakan fase dimana arah misi dan visi untuk TI diartikulasikan menggunakan situasi bisnis dan arah sebagai dasar. Merumuskan tujuan strategis yang diperlukan untuk membantu usaha dalam mencapai tujuannya. Mengkaji setiap tujuan bisnis dan menentukan cara dimana TI dapat membantu bisnis dalam mencapai setiap tujuan. Ini adalah fase di mana arah misi dan visi untuk TI diartikulasikan menggunakan situasi bisnis dan arah sebagai dasar. Merumuskan tujuan strategis yang diperlukan untuk membantu usaha dalam mencapai tujuannya. Mengkaji setiap tujuan bisnis dan menentukan cara

dimana TI dapat membantu bisnis dalam mencapai setiap tujuan. Langkah utama adalah untuk menentukan bagaimana untuk mengukur nilai atau kemajuan TI secara berkelanjutan. Menentukan arah aplikasi bisnis dan proyek khusus yang diperlukan. Selanjutnya adalah menentukan teknis arsitektur komputasi dan proyek-proyek yang diperlukan untuk mencapai tujuan, termasuk perubahan di bidang PC, server, jaringan, dan telekomunikasi. Tentukan layanan arsitektur TI yang diinginkan, yang mencakup orang dan proses yang diperlukan dalam TI. Menentukan bagaimana mengalokasikan sumber daya dan peran *outsourcing* atau pilihan sumber alternatif. Gambar berikut menunjukkan detail fase *direction*:

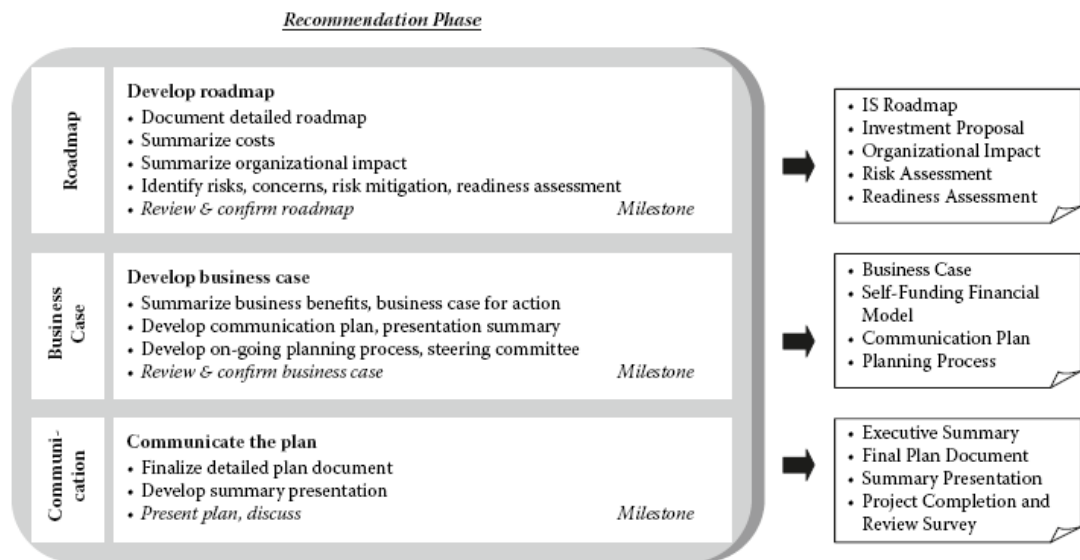


**Gambar 2.9 Fase *direction***

### **2.5.6 Recommendation**

Pada fase ini, mendokumentasikan detail roadmap proyek untuk beberapa tahun mendatang. Merangkum biaya, waktu, dan sumber daya yang diperlukan. Acuan data akan sangat membantu untuk memvalidasi perkiraan. Jika ada beberapa pilihan, identifikasi berbagai pilihan, serta keuntungan dan kerugian dari

setiap pilihan. Menentukan rekomendasi yang tepat dengan analisis kembali pada investasi. Mengidentifikasi dampak organisasi. Risiko manajemen sangat penting; menganalisis risiko dan menentukan bagaimana untuk mengurangnya. Sebuah langkah penting untuk mengembangkan kasus bisnis untuk tindakan dan manfaat bisnis sehingga manajemen dapat menyetujui rencana tersebut dan memahami dampak bisnis. Selanjutnya, membangun rencana komunikasi dan proses yang berkelanjutan untuk tetap merencanakan yang *up to date*. Berikut detail fase *recommendation* dalam proses perencanaan strategis :



**Gambar 2.10 Fase *recommendation***

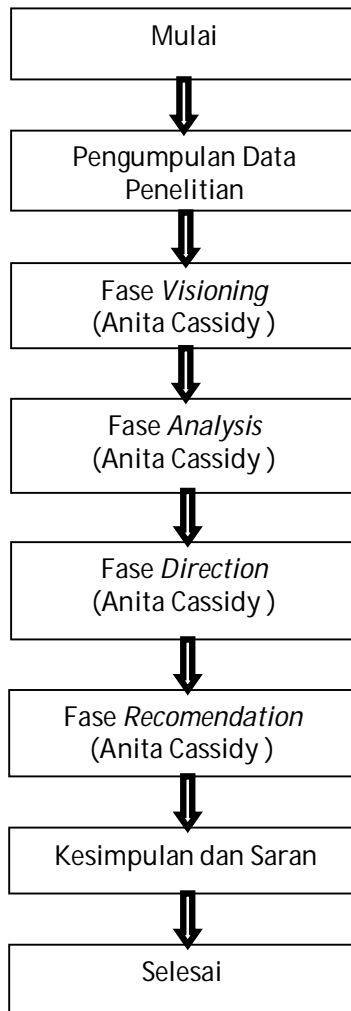
Pada akhir dari proses perencanaan strategis ini akan didapatkan:

- Sebuah rencana strategis teknologi informasi yang terdokumentasi dengan baik
- Sebuah keadaan bisnis yang dipahami oleh organisasi
- Sebuah arahan bisnis yang didukung oleh organisasi

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan bagian dari suatu penelitian untuk menjabarkan langkah atau tahapan yang akan dijalankan dalam sebuah penelitian. Penelitian yang akan dilakukan pada tugas akhir ini akan dijelaskan dalam metodologi penelitian untuk setiap tahapan penelitian. Tahapan yang dimaksud dalam metodologi penelitian tugas akhir kali ini adalah seperti yang digambarkan pada gambar di bawah ini:





### **3.1. Pengumpulan Data Penelitian**

Tahapan pertama dari penelitian tugas akhir Perencanaan strategis Teknologi Informasi (TI) PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru ini adalah dengan mengumpulkan informasi mengenai PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru yang akan menjadi tempat studi kasus penelitian Penulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan mewawancarai beberapa orang terkait permasalahan dari studi kasus penelitian yaitu karyawan dan manajemen dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Selain melakukan wawancara kepada beberapa karyawan dan manajemen PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru, Penulis juga memberikan beberapa kuisioner dalam rangka menyesuaikan hasil wawancara dengan pendapat responden dari hasil kuisioner agar informasi yang diperoleh lebih banyak dan membantu Penulis dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa untuk meraih posisi sebagai perusahaan asuransi sosial terdepan tentu tidak mudah bagi PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru untuk masa depan. PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru memaknai kondisi tersebut sebagai sebuah tantangan dan tanggung jawab untuk terus memberikan layanan berkualitas. Untuk itu, PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru berusaha untuk meningkatkan mutu layanan, salah satu hal yang ditingkatkan yaitu pelayanan di bidang teknologi informasi (TI) yang merupakan hal penting dalam sebuah layanan jasa. Untuk itu dibutuhkan sebuah perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru yang akan dibuat untuk jangka waktu 5 tahun ke depan.

### **3.2. Fase *Visioning* (Anita Cassidy)**

Langkah atau tahapan selanjutnya yang akan dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini adalah fase *visioning* yang merupakan fase pertama *framework* dari Anita Cassidy. Pada fase *visioning* ini akan diberikan penjelasan mengenai situasi dan kondisi bisnis yang terdapat pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang

Pekanbaru. Berdasarkan penjelasan pada fase *visioning* Anita Cassidy, dalam fase ini akan dijelaskan mengenai gambaran kondisi bisnis yang dihadapi saat ini, gambaran yang didapatkan tersebut didokumentasikan dan di-*review* kembali kepada pihak PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Pada fase ini juga diberikan penjelasan mengenai kebutuhan permasalahan terhadap rencana strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Keseluruhan individu yang terlibat dalam perencanaan strategis ini juga akan dimasukkan dan didokumentasikan pada fase *visioning* ini.

### **3.3. Fase *Analysis* (Anita Cassidy)**

Langkah berikutnya yang akan ditempuh dalam tugas akhir ini adalah fase kedua dari framework Anita Cassidy yaitu fase *analysis*. Ruang lingkup yang akan dibahas pada fase *analysis* ini adalah analisa mengenai kondisi dan situasi TI yang terdapat di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Gambaran dan analisa kondisi TI tersebut mencakup kondisi perangkat komputer, aplikasi yang digunakan, perangkat jaringan, kondisi *server*, kondisi teknologi komunikasi dan teknik penanganan data dari bencana.

### **3.4. Fase *Direction* (Anita Cassidy)**

Langkah selanjutnya pada penelitian ini adalah fase ketiga dari framework Anita Cassidy yaitu fase *direction* yang akan memberikan arahan terhadap rencana strategis yang akan direncanakan untuk waktu 5 tahun ke depan. Pada fase ini akan diidentifikasi proyek apa saja yang akan dilaksanakan untuk waktu 5 tahun ke depan. Perencanaan yang akan dibahas mencakup pembahasan yang dilakukan pada fase sebelumnya yaitu fase *analysis*. Keseluruhan analisa yang didapatkan mengenai kondisi TI akan direkomendasikan pada fase *direction* menjadi perencanaan TI untuk masa depan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru.

### **3.5. Fase *Recomendation* (Anita Cassidy)**

Tahapan yang akan ditempuh selanjutnya adalah fase keempat dari *framework* Anita Cassidy yaitu fase *recomendation*. Pada fase ini akan didapatkan dokumen final dari perencanaan strategis TI pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru dalam bentuk dokumen roadmap.

### **3.6. Kesimpulan dan Saran**

Tahapan selanjutnya yang akan dilakukan pada penulisan tugas akhir ini adalah tahapan kesimpulan dan saran yang akan didapatkan dari hasil penelitian. Kesimpulan dan saran yang didapatkan akan menjadi acuan bagi tugas akhir yang akan mengangkat judul yang sama atau bagi pengembangan rencana strategis periode berikutnya.

## **BAB IV**

### **ANALISA**

Bagian analisa pada tugas akhir perencanaan strategis teknologi informasi (TI) PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru ini mencakup dua fase pertama dalam framework Anita Cassidy yaitu *fase visioning* dan fase *analysis*. Dua fase pertama ini berisi mengenai analisa kondisi bisnis yang ada serta analisa kondisi teknologi informasi yang digunakan saat ini di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Analisa dari kondisi bisnis dan kondisi teknologi informasi akan digunakan sebagai acuan dalam membangun proses perencanaan yang akan dibuat pada perencanaan strategis ini. Dari analisa kondisi bisnis yang ada didapatkan gambaran situasi bisnis saat ini, situasi bisnis yang diharapkan untuk waktu 5 tahun mendatang sehingga perencanaan teknologi informasi dapat diseimbangkan dengan kondisi bisnis yang diharapkan di masa mendatang.

#### **4.1 Fase *Visioning***

Fase *visioning* yang merupakan fase pertama dalam proses perencanaan strategis menggunakan *framework* Anita Cassidy merupakan tahapan awal dalam memulai proses perencanaan. Hal-hal yang terdapat pada fase *visioning* terbagi menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut:

##### **a. Analisa Bisnis**

Bagian pertama yaitu analisa bisnis akan mencakup hal-hal yaitu mendokumentasikan deskripsi bisnis yang ada saat ini, visi, misi dan tujuan. Dokumentasi tren bisnis dan kebutuhan pelanggan, dokumentasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap bisnis.

##### **b. Review kondisi bisnis**

Bagian review kondisi bisnis akan dilakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan proses bisnis untuk dijadikan dokumentasi bisnis.

### c. Inisiasi perencanaan strategis

Pada bagian inisiasi perencanaan strategis, proses yang dibahas adalah mengidentifikasi sumber daya manusia, aturan dan tanggung jawab yang ada pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru. Proses tersebut dapat dilakukan dengan wawancara terhadap manajer bisnis yang ada di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru.

Informasi yang berkaitan dengan kondisi bisnis dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru diantaranya bisa didapatkan dari:

- a. Brosur produk
- b. Laporan tahunan perusahaan
- c. Laporan bulanan perusahaan
- d. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan
- e. Situs internet perusahaan, dan
- f. Survey terhadap pelanggan

#### 4.1.1 Visi dan Misi PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Visi dari PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru (selanjutnya disebut sebagai PT. Asuransi Jasaraharja Putera). adalah “Menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia”.

Misi dari PT Asuransi Jasaraharja Putera adalah “Menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima”.

#### 4.1.2 Dokumentasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman (SWOT)

Berikut ini merupakan dokumentasi Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*) dari bisnis PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

**Tabel 4.1 Dokumentasi SWOT**

<b>Dokumentasi Kekuatan</b>	1. Pihak manajemen PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki produk	

	<p>asuransi yang dibutuhkan oleh pelanggan (klien) berupa asuransi kecelakaan diri, bangunan, dan asuransi pelaksanaan proyek (JP-Bonding, JP-Astor, JP-Graha).</p> <p>2. PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki budaya perusahaan yang dijunjung tinggi yaitu Jujur dalam bersikap, disiplin dalam bertindak, tanggap dalam memberikan layanan perlindungan, cermat dalam menciptakan solusi perlindungan, santun dalam menjadi mitra sekaligus sahabat perlindungan sehingga manajemen berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik untuk kepuasan pelanggan</p> <p>3. Adanya perlindungan saham dari induk perusahaan yaitu PT. Jasaraharja (Persero) yang merupakan lembaga BUMN</p> <p>4. Kemudahan dalam pembayaran premi asuransi berupa layanan banking sehingga dalam hal transfer dana memudahkan kedua belah pihak yaitu pihak PT. Asuransi Jasaraharja Putera dan pelanggan (klien).</p>	
--	--	--

	<p>5. Layanan berbasis pelanggan yaitu kebebasan pelanggan dalam memilih bengkel untuk memperbaiki kendaraan yang telah diasuransikan (untuk layanan JP-Astor) sehingga akan menciptakan kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Asuransi Jasaraharja Putera.</p> <p>6. Lokasi strategis dan bangunan yang megah terletak di tengah pusat kota yaitu jl. Sudirman no. 285 sehingga akan memudahkan pelanggan untuk mengakses perusahaan.</p>	
<b>Dokumentasi Kelemahan</b>		<p>1. PT. Asuransi Jasaraharja Putera merupakan anak perusahaan dari PT. Jasaraharja (Persero). Hal ini dapat menjadi kelemahan bagi PT. Asuransi Jasaraharja Putera karena kecenderungan masyarakat yang hanya mengetahui layanan dari PT. Jasaraharja (Persero). Kurangnya promosi kepada masyarakat menyebabkan PT. Asuransi Jasaraharja Putera berada di bawah bayang-bayang induk perusahaan.</p>

		<p>2. Terbatasnya jumlah karyawan yang ada pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal terutama jika terdapat banyak klien pada satu waktu.</p> <p>3. Kerjasama antar seluruh perbankan di kota Pekanbaru belum dilakukan dengan optimal, hanya dengan beberapa bank saja sehingga hal ini dapat menjadi titik lemah dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera karena terdapat kemungkinan pelanggan tidak memiliki rekening pada bank yang ditunjuk sebagai rekanan PT. Asuransi Jasaraharja Putera dalam pembayaran premi asuransi.</p>
<b>Dokumentasi Peluang</b>	<p>1. Sebagai anak perusahaan BUMN, PT. Asuransi Jasaraharja Putera diberikan kebebasan untuk mengembangkan perusahaan dengan sebaik-baiknya di bawah pantauan induk perusahaan. Hal ini memberikan peluang yang besar bagi perusahaan untuk mengembangkan jenis layanan dan dapat belajar dari</p>	



	<p>induk perusahaan yang merupakan perusahaan BUMN.</p> <p>2. Sebagai anak perusahaan BUMN, PT. Jasarahrja Putera memiliki peluang yang lebih besar dibandingkan perusahaan asuransi lain yang sejenis karena membawa nama besar induk perusahaan yaitu PT. Jasarahrja (Persero). Hal ini memungkinkan pelanggan lebih memilih dan mempercayai PT. Asuransi Jasarahrja Putera dibandingkan perusahaan asuransi lain.</p>	
<p><b>Dokumentasi</b></p> <p><b>Ancaman</b></p>		<p>1. Perusahaan asuransi yang semakin banyak menjadi ancaman utama bagi PT. Asuransi Jasarahrja Putera dalam mendapatkan klien.</p> <p>2. Kebijakan beberapa perusahaan asuransi yang menjatuhkan premi sehingga menjadi ancaman bagi PT. Asuransi Jasarahrja Putera dalam hal persaingan harga premi. Dengan adanya persaingan harga premi tersebut, maka klien akan cenderung</p>

		memilih asuransi yang memberikan keuntungan lebih besar.
--	--	--

#### **4.1.3 Identifikasi Sumber Daya, Aturan dan Tanggung Jawab**

Identifikasi sumber daya, aturan dan tanggung jawab bertujuan untuk mengidentifikasi siapa saja yang terkait dengan perencanaan strategis ini. Identifikasi sumber daya tersebut adalah Kepala Cabang Tingkat II, Kepala Seksi Pemasaran, Kepala Seksi Underwriting, Kepala Seksi Klaim, Kepala Seksi Surety Bond dengan uraian tanggung jawab, tugas-tugas pokok, wewenang, hubungan kerja dan ukuran keberhasilan sebagai berikut:

##### **1. Kepala Cabang Tingkat II**

Kepala Cabang Tingkat II berada dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Direksi

Memiliki tanggung jawab terhadap:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/ sarana fisik di Kantor Cabang dan Kantor Perwakilan yang ada dibawahpembinaannya.
2. Pelaksanaan seluruh bidang usaha perusahaan di wilayah kerja Kantor Cabang yang dipimpinnya.
3. Terciptanya citra baik perusahaan di wilayah kerja Kantor Cabang yang dipimpinnya
4. Terselenggaranya pelaporan kegiatan Kantor Cabang, termasuk Kantor Perwakilan yang ada di bawah pembinaannya, ke Kanor Pusat.
5. Terciptanya pembinaan dan bimbingan terhadap Kantor Perwakilan.

Wewenang:

1. Memanfaatkan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dakam usaha memenuhi tanggung jawabnya.

2. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bidangnya, sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh Direksi.
3. Menilai konduite pegawai bawahannya.
4. Merekomendasi status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
5. Menentukan disetujui tidaknya penutupan dari berbagai jenis asuransi, baik yang tergolong Asuransi Kerugian maupun Asuransi Aneka, sesuai dengan kebutuhan yang telah digariskan oleh Direksi.
6. Menentukan disetujui tidaknya permohonan menjadi Nasabah dan penerbitan Bond, sebatas ketentuan yang telah digariskan oleh Direksi.
7. Menentukan disetujui tidaknya pembayaran klaim, termasuk ex gratia untuk Asuransi Aneka, sebatas yang telah ditentukan Direksi.
8. Menyetujui otorisasi pengeluaran lain yang berhubungan dengan bidangnya sesuai ketentuan yang telah digariskan Direksi.
9. Menandatangani cheque senilai yang ditentukan Direksi.
10. Penggunaan dana taktis untuk kelancaran operasional bidang usaha perusahaan, sebatas yang ditentukan oleh Direksi.
11. Mengadakan mutasi intern terhadap pegawai non pejabat.
12. Mengatur kerjasama lokal dengan partner usaha.
13. Memberikan alternatif jalan keluar/pemecahan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Perwakilan tertentu sebagaimana ditetapkan oleh Direksi.
14. Melakukan kegiatan yang kewenangannya telah diberikan pada bawahannya, sepanjang hal ini dinilai dapat mempercepat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab unit kerjanya.

Tugas - tugas pokok:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik di Kantor Cabang perwakilan yang ada dibawah pembinaannya.
  - a. Memimpin penyusunan rencana program kerja dan anggaran untuk unit kerja yang dipimpinnya.

- b. Membuat jadwal pelaksanaan kegiatan (acion plan) atas rencana/program kerja yang disusunnya.
  - c. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
  - d. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat/sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - e. Melakukan kerja sama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
  - f. Membina hubungan baik dengan instansi/pihak ekstern perusahaan, yang berhubungan dengan unit kerjanya.
  - g. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - h. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaaan sistem dan prosedur kerja di dalam bidangnya.
  - i. Mengusulkan pengembangan keahlian dan pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - j. Memastikan tersusunnya laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
2. Pelaksanaan seluruh usaha perusahaan di wilayah kerja Kantor Cabang yang dipimpinnya.
- a. Mengendalikan penyusunan rencana kegiatan pemasaran Asuransi Kerugian, Asuransi Aneka dan Surety Bond termasuk anggaran pendapatan serta biayanya, untuk seluruh wilayah kerja Kantor Cabang.
  - b. Mengendalikan penyelenggaraan dan kelancaran pemasaran Asuransi Kerugian, Asuransi Aneka, dan Suret Bond di wulayah kerja Kantor Cabang
  - c. Mengendalikan kegiatan underwriting dan penerbitan polis Asurasi Kerugian, Asuransi Aneka, dan Surety Bond sebatas yang ditentukan Ireksi

- d. Memastikan kelancaran pemungutan premi asuransi dan service charge Surety Bond.
  - e. Mengendalikan penanganan dan penyelesaian/pembayaran klaim, sebatas yang telah ditentukan Direksi.
  - f. Mengendalikan pengelolaan keuangan, sebatas yang telah ditentukan oleh Direksi
  - g. Membina hubungan baik dengan relasi/rekanan.
  - h. Membina kerjasama yang baik dengan mitra usaha.
3. Terciptanya citra baik perusahaan di wilayah kerja Kantor Cabang yang dipimpinnya.
- a. Mengadakan promosi dan penyuluhan yang sifatnya strategis
  - b. Memimpin pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
4. Terselenggaranya pelaporan kegiatan Kantor Cabang, termasuk Kantor Perwakilan yang ada di bawah pembinaannya, ke Kantor Pusat.
- a. Memimpin penyusunan laporan seluruh kegiatan Cabang, pada setiap periodik sesuai waktu yang telah ditentukan.
  - b. Mengarahkan dan memastikan tersusunnya laporan setiap periodik dari Kantor Cabang, yang terdiri dari : Bidang Asuransi Kerugian, Asuransi Aneka, Surety Bond, Klaim, Keuangan, Umum dan Personalia.
5. Terciptanya pembinaan dan bimbingan terhadap Kantor Perwakilan.
- a. Melakukan penelitian terhadap permasalahan yang di ajukan oleh Kantor Perwakilan.
  - b. Dalam permasalahan yang dihadapi Kantor Perwakilan menyangkut hal yang prinsip, terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada Direksi alternatif jalan keluar/pemecahannya.
  - c. Dengan atau tanpa konfirmasi dengan Direksi, jalan keluar/pemecahan masalah termaksud disampaikan kepada Kantor Perwakilan yang bersangkutan.
  - d. Pemantauan terhadap pelaksanaan jalan keluar/ pemecahan masalah yang telah disampaikan.

- e. Meneliti dan atau menerbitkan Polis/Bond atas permintaan Kantor Perwakilan, apabila mengenai hal ini Kelapa Cabang telah memperoleh petunjuk/kewenangan dari Direksi.

Hubungan kerja:

1. Di dalam Perusahaan

Dengan seluruh unit yang ada di dalam perusahaan, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Kantor Pusat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaporan semua kegiatan Cabang.</li> <li>• Pengajuan RKAP Cabang</li> <li>• Koordinasi penyelesaian pembayaran klaim.</li> <li>• Koordinasi pemasaran</li> </ul>
b. Kantor Cabang/Kantor Perwakilan Lain	

2. Di luar Perusahaan

Dengan berbagai pihak yang mempunyai kaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas rutin, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Polri/DLLAJR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelancaran operasional/data kendaraan</li> </ul>
b. Dephub, Depdagri/Pemda dan Organda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelancaran operasional/data/arus penumpang</li> </ul>
c. Pengusaha Angkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan Operasional/pendapatan</li> </ul>
d. Kadin/Gapensi/KCSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan Surety Bond</li> </ul>
e. Instansi/Rumah Sakit yang berkaitan dengan kec. Lalu Lintas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi dalam penyelesaian klaim</li> </ul>
f. Media Massa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi menekan frekuensi kec. Lalu lintas</li> </ul>
g. Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyuluhan yang strategis</li> <li>• Penyetoran/pengambilan uang Perwakilan</li> </ul>

Ukuran keberhasilan:

1. Seluruh pelaksanaan pekerjaan terlaksana dengan tertib, sesuai dengan program kerja, maupun sistem dan prosedur kerja yang telah ditentukan.
2. Terciptanya suasana kerja yang menyenangkan dan motivasi kerja yang tinggi di lingkungan kerja yang dipimpinnya.
3. Realisasi pendapatan dan Biaya sesuai dengan Target dan Anggaran yang ditetapkan.
4. Adanya peningkatan jumlah Tertanggung/Nasabah dan atau polis/Bond yang berhasil diterbitkan di wilayah kerja Kantor Cabang.
5. Rendahnya tingkat klaim ratio dan outstanding klaim.
6. Rendahnya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan.
7. Laporan kegiatan Cabang diterima Kantor Pusat tepat pada waktunya, lengkap dan benar.
8. Terciptanya hubungan baik dengan relasi dan mitra kerja serta terpeliharanya citra baik perusahaan di lingkungan Cabang.

## **2. Kepala Seksi Pemasaran**

Kepala Seksi Pemasaran berada dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Tingkat II.

Memiliki tanggung jawab terhadap:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik yang ada di unit kerja yang dipimpinnya.
2. Menjalin dan membina hubungan yang baik dengan calon nasabah dan nasabah, termasuk mitra kerja guna untuk memasarkan seluruh produk JP Insurance.
3. Menganalisa dan meregistrasi berkas nasabah yang memenuhi syarat untuk penerbitan jaminan dan memberitahu hal yang tidak memenuhi syarat.

4. Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi terhadap potensi bidang Pemasaran Di wilayah kerja Kantor Cabang.

Wewenang:

1. Memanfaatkan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dakam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
2. Menandatangani surat-surat yang berhbungan dengan bidangnya, sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh Direksi.
3. Menilai konduite pegawai bawahannya.
4. Merekomendasi status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
5. Melakukan negosiasi mengenai besarnya premi sebatas yang ditentukan Kepala Cabang.
6. Membantu melakukan pemilihan sarana pemasaran yang efektif.
7. Menentukan relasi/mitra kerja yang dianggap potensial untuk dihubungi.

Tugas - tugas pokok:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik di Kantor Cabang perwakilan yang ada dibawah pembinaannya.
  - a. Merencanakan dan mengusulkan secara kualitatif dan kuantitatif sumber daya manusia, peralatan dan secara fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
  - b. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
  - c. Mengusulkan pengembangan keahlian/pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - d. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat/sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - e. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.



2. Penyelenggaraan pemasaran dan underwriting dalam penutupan asuransi.
  - a. Menyusun rencana/program kerja di bidang pemasaran
  - b. Memimpin, mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran.

Hubungan kerja:

1. Di dalam Perusahaan

Dengan seluruh unit yang ada di dalam perusahaan, khususnya :

<b>DENGAN</b>	<b>TUJUAN</b>
a. Seksi Keuangan & Administrasi	1. Konfirmasi hasil pemasaran
b. Seksi Underwriting	2. Koordinasi Pemasaran
c. Seksi Klaim	3. Koordinasi Penyelesaian/pembayaran dana santunan

2. Di luar Perusahaan

Dengan berbagai pihak yang mempunyai kaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas rutin, khususnya :

<b>DENGAN</b>	<b>TUJUAN</b>
a. Mitra Kerja	• Memasarkan semua produk JP Insurance

Ukuran keberhasilan:

- a. Seluruh pelaksanaan pekerjaan terlaksana dengan tertib, sesuai dengan program kerja, maupun sistem dan prosedur kerja yang telah ditentukan.
- b. Terciptanya suasana kerja yang menyenangkan dan motivasi kerja yang tinggi di lingkungan kerja yang dipimpinnya.
- c. Tersedianya laporan hasil kegiatan pemasaran/akseptasi Asuransi secara lengkap, benar, dan tepat waktunya.
- d. Tercapainya target Pendapatan Asuransi
- e. Terciptanya hubungan baik dengan relasi dan mitra kerja.

### **3. Kepala Seksi Underwriting**

Kepala Seksi Underwriting berada dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Tingkat II

Memiliki tanggung jawab terhadap:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik yang ada di lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
2. Penyelenggaraan pemasaran, underwriting di wilayah Kantor Cabang
3. Pelaksanaan penelitian pasar di wilayah Kantor Cabang.

Wewenang:

1. Memanfaatkan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dakam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
2. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bidangnya, sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh Direksi dan Kepala Cabang.
3. Menilai konduite pegawai bawahannya.
4. Merekomendasi status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
5. Meminta kelengkapan berkas/dokumen permohonan underwriting, apabila belum lengkap.
6. Melakukan negosiasi mengenai besarnya service charge sebatas yang ditentukan Kepala Cabang.
7. Membantu melakukan pemilihan sarana pemasaran yang efektif.
8. Menentukan relasi/mitra kerja yang dianggap potensial untuk dihubungi.
9. Melakukan kegiatan yang kewenangannya telah diberikan pada bawahannya, sepanjang hal ini dinilai dapat mempercepat tugas dan tanggung jawab unit kerjanya.

Tugas – tugas pokok:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan

alat/sarana fisik di Kantor Cabang perwakilan yang ada dibawah pembinaannya.

- a. Merencanakan dan mengusulkan secara kualitatif dan kuantitatif sumber daya manusia, peralatan dan secara fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
  - b. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
  - c. Mengusulkan pengembangan keahlian/pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - d. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia dan mengamankan alat/fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - e. Membantu kelancaran kerja atasan dan melakukan kerja sama yang baik dengan unit-unit kerja yang lain di lingkungan Kantor Cabang.
  - f. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - g. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
  - h. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan dan atau upaya menanggulangi kemungkinan adanya risiko atas sistem dan prosedur kerja di dalam unit kerjanya.
2. Penyelenggaraan pemasaran dan underwriting di wilayah Kantor Cabang.
- a. Menyusun rencana/program kerja di bidang underwiting, termasuk anggaran pendapatan dan biayanya.
  - b. Memimpin, mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan underwriting, di kantor Cabang.
  - c. Mengendalikan pelaksanaan kegiatan pra analisa permintaan nasabah/calon nasabah, serta merekomendasikan hasilnya kepada atasan langsung.

- d. Mengambil langkah yang diperlukan untuk memperoleh penentuan plafond definitif oleh Kantor Pusat.
  - e. Mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan penerbitan polis/bond
  - f. Merekomendasikan kepada atasan langsung tentang perlunya tindakan placement oleh Kantor Pusat karena penerbitan bond/olis yang diminta jumlah penal sum-nya telah melampaui kapasitas maksimum yang ditentukan Perusahaan.
  - g. Melakukan dan membina kerjasama/hubungan baik dengan instansi/pihak di luar perusahaan yang berhubungan dengan bidang kegiatan unit kerjanya.
  - h. Mengendalikan tertib administrasi hasil underwriting dan akseptasi di Kantor Cabang
  - i. Menyusun laporan kegiatan di bidang Underwriting .
3. Pelaksanaan penelitian pasar underwriting di wilayah Kantor Cabang.
    - a. Mengumpulkan informasi pasar yang berhubungan dengan bidang usaha underwriting di lingkungan Kantor Cabang.
    - b. Menilai potensi underwriting yang ada di wilayah kerja membandingkannya dengan data realisasi hasil pemasaran/akseptasi di Kantor Cabang.
    - c. Merekomendasikan cara pemanfaatan potensi underwriting kepada atasan langsung.

Hubungan kerja:

1. Di dalam Perusahaan

Dengan seluruh unit yang ada di dalam perusahaan, khususnya :

<b>DENGAN</b>	<b>TUJUAN</b>
a. Seksi Keuangan & Administrasi	4. Konfirmasi hasil service charge
b. Seksi Pemasaran	5. Koordinasi Pemasaran
c. Seksi Klaim	6. Koordinasi Penyelesaian/pembayaran dana santunan
d. Kantor Perwakilan	7. Kelancaran Pemasaran

2. Di luar Perusahaan

Dengan berbagai pihak yang mempunyai kaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas rutin, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Mitra Kerja	• Menjaga hubungan baik

Ukuran keberhasilan:

1. Seluruh pelaksanaan pekerjaan terlaksana dengan tertib, sesuai dengan program kerja, maupun sistem dan prosedur kerja yang telah ditentukan.
2. Terciptanya suasana kerja yang menyenangkan dan motivasi kerja yang tinggi di lingkungan kerja yang dipimpinnya.
3. Tersedianya laporan hasil kegiatan pemasaran/akseptasi Asuransi secara lengkap, benar, dan tepat waktunya.
4. Tercapainya target Pendapatan Asuransi
5. Terciptanya hubungan baik dengan relasi dan mitra kerja.

#### 4. Kepala Seksi Klaim

Kepala Seksi Klaim berada dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Tingkat II

Memiliki tanggung jawab terhadap:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik yang ada di lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
2. Melaksanakan penanganan/pelayanan dan penyelesaian/pembayaran atas pengajuan klaim Asuransi Kerugian, Asuransi Aneka dan Surety Bond di Kantor Cabang yang cepat dan tepat.
3. Pemantauan penanganan/pelayanan dan penyelesaian/pembayaran klaim/dana santunan di Kantor Perwakilan.

Wewenang:

1. Memanfaatkan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dakam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
2. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bidangnya, sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh Direksi dan Kepala Cabang.
3. Menilai konduite pegawai bawahannya.
4. Merekomendasi status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
5. Meminta kelengkapan berkas klaim, apabila belum lengkap.
6. Meneliti kembali kebenaran peristiwa yang menimbulkan adanya tuntutan klaim/dana santunan termasuk keabsahan dokumen dan lain-lain yang dianggap masih meragukan.
7. Melakukan kegiatan yang kewenangannya telah diberikan pada bawahannya, sepanjang hal ini dinilai dapat mempercepat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab unit kerjanya.

Tugas – tugas pokok:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik di Kantor Cabang perwakilan yang ada dibawah pembinaannya.
  - a. Merencanakan dan mengusulkan secara kualitatif dan kuantitatif sumber daya manusia, peralatan dan secara fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
  - b. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
  - c. Mengusulkan pengembangan keahlian/pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - d. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia dan mengamankan alat/fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.

- e. Membantu kelancaran kerja atasan dan melakukan kerja sama yang baik dengan unit-unit kerja yang lain di lingkungan Kantor Cabang.
  - f. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - g. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
  - h. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan dan atau upaya menanggulangi kemungkinan adanya risiko atas sistem dan prosedur kerja di dalam unit kerjanya.
2. Melaksanakan penanganan/pelayanan dan penyelesaian/pembayaran atas pengajuan klaim Asuransi Kerugian, Asuransi Aneka dan Surety Bond di Kantor Cabang yang cepat dan tepat.
- a. Mencatat setiap pengajuan klaim/dana santunan yang memenuhi syarat administratif.
  - b. Meminta kelengkapan dokumen klaim/dana santunan kepada Tertanggung, sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.
  - c. Menyerahkan berkas-berkas klaim yang telah dicatat dan diteliti, termasuk rekomendasinya sebagai bahan Kepala Cabang dan atau Kantor Pusat mengambil langkah-langkah penyelesaian lebih lanjut.
  - d. Melakukan survey on the spot atas obyek pertanggungan dan atau klaim yang diajukan, sesuai petunjuk Kepala Cabang.
  - e. Merekomendasikan hasil penelitian/survey atas klaim yang diajukan sebagai bahan keputusan yang akan diambil oleh Kepala Cabang.
  - f. Mengendalikan kegiatan penyelesaian klaim Surety Bond, termasuk subrogasinya, sesuai petunjuk Kepala Cabang dan atau Kantor Pusat.
  - g. Memberi petunjuk dan pengarahan kepada Kantor Perwakilan mengenai penyelesaian dan administrasi klaim.

- h. Mengajukan saran-saran penanggulangan kecelakaan lalu lintas kepada Kepala Cabang.
  - i. Mengambil langkah yang diperlukan untuk menyebar luaskan berbagai ketentuan/pengaturan tentang pengajuan klaim/dana santunan.
  - j. Menyelenggarakan administrasi klaim Kantor Cabang sesuai dengan ketentuan berlaku.
3. Pemantauan penanganan/pelayanan dan penyelesaian/pembayaran klaim/santunan di Kantor Perwakilan.
- a. Memimpin pemantauan atas kualitas Kantor Perwakilan dalam menanggapi pengajuan klaim/dana santunan.
  - b. Melaporkan kepada atasan langsung hasil pemantauan atas penanganan/pelayanan dan penyelesaian/pembayaran klaim/dana santunan Kantor Perwakilan.
  - c. Menyiapkan konsep surat teguran atas terjadinya penyimpangan dalam penanganan/pelayanan klaim/dana santunan.
  - d. Menyiapkan konsep mengenai petunjuk pembinaan dalam upaya peningkatan penanganan/pelayanan dan pengamanan penyelesaian/pembayaran klaim/dana santunan Kantor Perwakilan.

Hubungan kerja:

1. Di dalam Perusahaan

Dengan seluruh unit yang ada di dalam perusahaan, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Seksi Asuransi Kerugian dan Aneka	8. Koordinasi kerja dalam penyelesaian Klaim
b. Seksi Keuangan & Administrasi	9. Pelaksanaan Pembayaran

2. Di luar Perusahaan

Dengan berbagai pihak yang mempunyai kaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas rutin, khususnya :



<b>DENGAN</b>	<b>TUJUAN</b>
a. Mitra Kerja/Tertanggung	• Memastikan kebenaran dan keabsahan dokumen klaim
b. Rumah Sakit/Instansi Terkait	• Koordinasi Penyelesaian klaim
c. Media Massa	• Penyuluhan/informasi klaim

Ukuran keberhasilan:

1. Seluruh pelaksanaan pekerjaan terlaksana dengan tertib, sesuai dengan program kerja, maupun sistem dan prosedur kerja yang telah ditentukan.
2. Terciptanya suasana kerja yang menyenangkan dan motivasi kerja yang tinggi di lingkungan kerja yang dipimpinnya.
3. Penyelesaian klaim berjalan dengan lancar dan keluhan masyarakat rendah.
4. Tersedianya laporan kegiatan klaim Kantor Cabang secara lengkap, benar dan tepat waktu.
5. Ratio dan jumlah outstanding klaim rendah.

### **5. Kepala Seksi Surety Bond**

Kepala Seksi Keuangan & Administrasi berada dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Tingkat II

Memiliki tanggung jawab terhadap:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan alat/sarana fisik yang ada di lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
2. Pengelolaan dan pencatatan keuangan di Kantor Cabang.
3. Kelancaran pelayanan penunjang kegiatan operasional di Kantor Cabang.
4. Tersedianya sarana fisik dan barang/inventaris yang dibutuhkan Kantor Cabang.
5. Terselenggaranya kegiatan bidang Kepegawaian di Kantor Cabang.

Wewenang:

Wewenang Kepala Cabang Tingkat II yang dilimpahkan kepada Kepala Seksi Keuangan & administrasi adalah :

1. Memanfaatkan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dakam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
2. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bidangnya, sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh Direksi dan Kepala Cabang.
3. Menilai konduite pegawai bawahannya.
4. Merekomendasi status pegawai bawahannya kepada Kepala Cabang.
5. Menolak bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran uang yang tidak lengkap atau tidak sah.
6. Melakukan kegiatan yang kewenangannya telah diberikan pada bawahannya, sepanjang hal ini dinilai dapat mempercepat tugas dan tanggung jawab unit kerjanya.
7. Melakukan pembelian barang sebatas yang ditentukan oleh Kepala Cabang.
8. Mengatur pengadaan investaris kecil dan peralatan kantor termasuk alat-alat kebersihan sebatas yang telah dianggarkan.
9. Mengatur penggunaan kendaraan dinas termasuk biaya eksploitasinya sesuai ditentukan Kepala Cabang.
10. Mengatur pelaksanaan testing Umum bagi pelamar di Kantor Cabang.
11. Menolak permohonan cuti pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
12. Memberi teguran atas penyimpangan tata tertib dan disiplin pegawai.
13. Menentukan cara penyimpanan dokumen/surat-surat rahasia.

Tugas - tugas pokok:

1. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta terwujudnya pembinaan/pengembangan sumber daya manusia dan pengamanan

alat/sarana fisik di Kantor Cabang perwakilan yang ada dibawah pembinaannya.

- a. Merencanakan dan mengusulkan secara kualitatif dan kuantitatif sumber daya manusia, peralatan dan secara fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
  - b. Memimpin/memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
  - c. Mengusulkan pengembangan keahlian/pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - d. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia dan mengamankan alat/fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - e. Membantu kelancaran kerja atasan dan melakukan kerja sama yang baik dengan unit-unit kerja yang lain di lingkungan Kantor Cabang.
  - f. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
  - g. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
  - h. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan dan atau upaya menanggulangi kemungkinan adanya risiko atas sistem dan prosedur kerja di dalam unit kerjanya.
2. Pengelolaan dan pencatatan keuangan di Kantor Cabang
- a. Mengendalikan kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang Perusahaan di Kantor Cabang.
  - b. Memimpin pengambilan dan penyetoran uang dari/ke Bank dan mencatat saldo keuangan di Bank setiap minggu.
  - c. Menjaga kestabilan likuiditas dan atau melaporkan adanya kelebihan likuiditas dari batasan yang ditentukan kepada atasan langsung.
  - d. Meneliti keabsahan/kelengkapan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran Kas/Bank

- e. Memastikan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran Kas/Bank, telah ddiberikan nomor kode perkiraan yang benar.
  - f. Mengkoordinir dan memeriksa kebenaran pelaksanaan pembukuan.
  - g. Menyusun Laporan Hasil Usaha Kantor Cabang.
  - h. Penyusunan Laporan bidang keuangan untuk Kantor Pusat.
  - i. Memastikan terselenggaranya pengamanan uang dan kertas berharga milik Perusahaan di Kantor Cabang.
3. Kelancaran pelayanan penunjang kegiatan operasional di Kantor Cabang.
- a. Mengarahkan kegiatan kesekretariatan di Kantor Cabang.
  - b. Memastikan terpeliharanya barang-barang inventaris.
  - c. Pengurusan perjalanan dinas pegawai/Kepala Cabang.
  - d. Kelancaran pembayaran rekening/tagihan atas beban/Biaya perusahaan/Cabang.
  - e. Kelancaran pelaksanaan acara protokoler termasuk pengaturan tempat dan ruangan rapat.
  - f. Ketertiban pegawai dan keamanan di lingkungan Kantor Cabang.
4. Tersedianya sarana fisik dan barang/inventaris yang dibutuhkan Kantor Cabang.
- a. Memimpin penyusunan rencana kebutuhan sarana fisik dan barang/inventaris Kantor Cabang.
  - b. Mengendalikan pengadaan sarana fisik dan barang/inventaris di Kantor Cabang.
  - c. Menendalikan penguasaan dan pertanggung jawab barang/inventaris perusahaan/Cabang, termasuk pengaturan penyimpanan, pengamanan dan pengirimannya.
  - d. Mengajukan usul pencelaan dan penghapusan barang/inventaris Kantor Cabang.
  - e. Memimpin pelaksanaan penghapusan barang/inventaris Kantor Cabang.
5. Terselenggaranya kegiatan bidang kepegawaian di Kantor Cabang.

- a. Kelancaran pembuatan daftar gaji dan pemberian kesejahteraan pegawai.
- b. Kelancaran pengaturan cuti, perubahan status dan kenaikan gaji/golongan kepangkatan pegawai.
- c. Memastikan terselenggaranya administrasi kepegawaian.
- d. Memastikan terselenggaranya tata tertib dan disiplin pegawai.
- e. Kelancaran proses pelaksanaan penerimaan pegawai.
- f. Kelancaran pembuatan dan pengamanan kartu identitas/status dan dokumen kepegawaian.

Hubungan kerja:

1. Di dalam Perusahaan

Dengan seluruh unit yang ada di dalam perusahaan, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Seksi Pemasaran, Underwriting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerimaan premi/service charge.</li> <li>• Pencocokan data LHU.</li> <li>• Pembayaran Klaim</li> <li>• Koordinasi penyusunan RKAP/LHU</li> </ul>
b. Seksi Klaim	
c. Kantor Perwakilan	
d. Semua Unit Dikantor Cabang/Perwakilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelancaran pemeliharaan peralatan Kantor</li> <li>• Kelancaran pelaksanaan tugas</li> <li>• Kelancaran penggunaan kendaraan dinas</li> <li>• Mengetahui kebutuhan dan biaya pengadaan barang</li> </ul>

2. Di luar Perusahaan

Dengan berbagai pihak yang mempunyai kaitan langsung dengan pelaksanaan tugas-tugas rutin, khususnya :

DENGAN	TUJUAN
a. Rumah Sakit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelancaran pembayaran klaim/dana santunan</li> </ul>
b. Bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengambilan/penyetoran uang</li> <li>• Transfer uang dari /ke Kantor Pusat</li> </ul>
c. Rekanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian penerimaan dan kewajiban</li> </ul>

d. Mitra Kerja	Perusahaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengadaan barang</li> <li>• Pemeliharaan peralatan/Gedung</li> <li>• Pengurusan/perijinan STNK/tanah</li> <li>• AKD pejabat dinas luar/JAMSOSTEK</li> <li>• Penyelesaian Pajak</li> </ul>
e. Kantor Pajak	

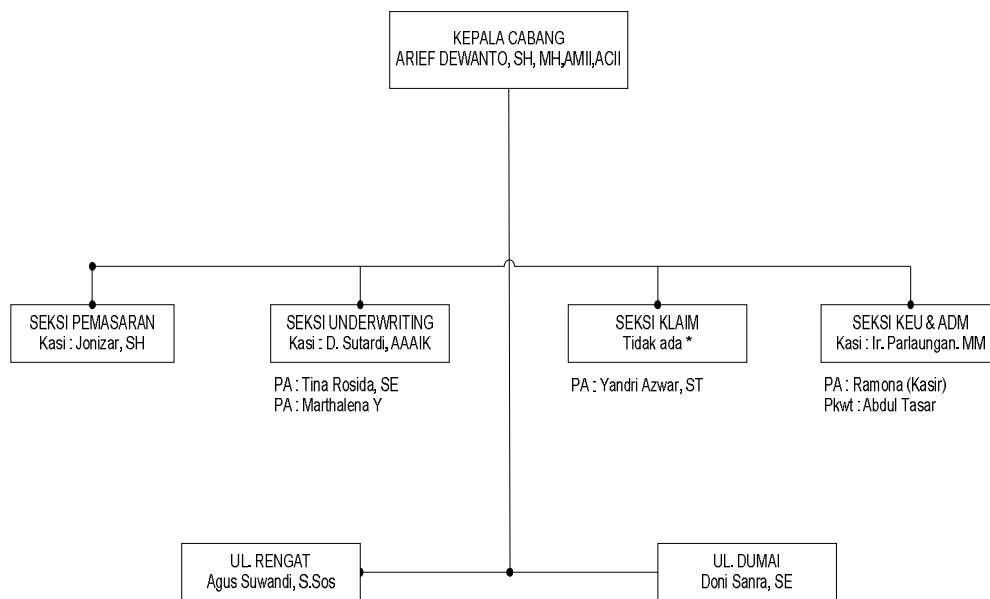
Ukuran keberhasilan:

1. Seluruh pelaksanaan pekerjaan terlaksana dengan tertib, sesuai dengan program kerja, maupun sistem dan prosedur kerja yang telah ditentukan.
2. Terciptanya suasana kerja yang menyenangkan dan motivasi kerja yang tinggi di lingkungan kerja yang dipimpinnya.
3. Pembayaran dan penerimaan uang di Kantor Cabang terlaksana dengan lancar, aman dan tertib
4. Penyetoran dan pengambilan uang dari/ke Bank terselenggara dengan aman
5. Saldo Kas/Saldo Bank berada dalam batas-batas yang telah ditetapkan
6. Uang dan kertas-kertas berharga milik perusahaan tersimpan dengan baik dan aman.
7. Laporan dan pencatatan keuangan dilaksanakan dengan tertib, benar dan tepat pada waktunya.
8. Material produksi dan inventaris tersedia tepat pada waktunya bagi setiap unit kerja di Cabang.
9. Sarana fisik dan inventaris Cabang terpelihara dengan baik dan siap dipakai bila diperlukan
10. Kegiatan protokoler berupa kegiatan rapat, pertemuan, upacara dan sejenisnya telah berjalan dengan baik.
11. Terkoordinasi dengan baik penggunaan kendaraan dinas di Kantor Cabang.
12. Tidak adanya keluhan terhadap pelayanan dan kebersihan, baik untuk kepentingan pegawai maupun Perusahaan.

13. Fungsi Sekretariat berjalan dengan lancar dan tertib
14. Pembuatan Daftar Gaji Pegawai senantiasa siap pada waktunya.
15. Pelaksanaan hak cuti pegawai berjalan tepat pada waktunya.
16. Pelaksanaan testing terhadap pelamar kerja berjalan dengan tertib dan lancar.
17. Dokumen rahasia/surat-surat berharga tersimpan rapi, aman, dan mudah dicari.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi yang terdapat di PT. Asuransi Jasaraharja Putera:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

Dari gambar tersebut, jabatan untuk seksi klaim masih terdapat kekosongan dan untuk sementara dirangkap oleh kasi pemasaran.

Alur bisnis yang terjadi di PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah data calon klien yang didapat dari pemasaran diseleksi underwriting menghasilkan informasi apakah calon klien tersebut disetujui oleh underwriting. Jika klien

disetujui maka klien membayar uang premi sesuai dengan ketentuan kepada bagian keuangan. Setelah klien terdaftar dan jika suatu saat terjadi klaim, maka klien bisa mengajukan klaim dalam waktu periode polis yang telah ditentukan, setelah proses klaim diproses maka uang klaim akan dibayarkan oleh bagian keuangan.

## **4.2 Fase Analysis**

Fase kedua yang terdapat dalam framework Anita Cassidy pada perencanaan strategis teknologi informasi pada PT. Asuransi Jawaraharja Putera yaitu fase analysis. Ruang lingkup yang akan dibahas pada fase analysis ini adalah analisa mengenai kondisi dan situasi TI yang terdapat di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Gambaran dan analisa kondisi TI tersebut mencakup kondisi perangkat komputer, aplikasi yang digunakan, perangkat jaringan, kondisi server, kondisi teknologi komunikasi dan teknik penanganan data dari bencana.

Data mengenai gambaran kondisi TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera didapatkan dari hasil wawancara dengan bagian TI atau orang yang bertanggung jawab di bidang pelayanan TI. Selain proses wawancara, data mengenai gambaran kondisi TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera juga diperoleh dengan memberikan kuisisioner kepada setiap bagian/unit kerja yang terdapat di dalamnya. Tujuan dari pemberian kuisisioner tersebut adalah agar data yang didapatkan dari hasil wawancara lebih berimbang dan lebih beragam dengan jawaban masing-masing responden pada setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner tersebut.

Pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner adalah pertanyaan yang berkaitan dengan ruang lingkup penggunaan TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Ruang lingkup TI tersebut diantaranya adalah mengenai IT Help Desk (bertujuan untuk mengetahui apakah PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki unit/bagian yang menangani IT Help Desk), perangkat teknologi informasi (untuk mengetahui seberapa baik atau jenis perangkat teknologi informasi apa yang digunakan, serta apakah perangkat teknologi informasi tersebut mendukung proses bisnis sehari-hari), pelatihan (apakah terdapat pelatihan yang diberikan pada bidang teknologi informasi, dan apakah pelatihan tersebut dapat menunjang



serta menambah pengetahuan karyawan), dan penilaian terhadap bagian IT secara keseluruhan (bagaimana tanggapan responden terhadap kinerja bagian TI secara keseluruhan).

Setiap bagian dari pertanyaan dalam kuisisioner ini memiliki 10 pertanyaan yang harus dijawab oleh masing-masing responden dengan jumlah total yaitu 40 pertanyaan. Responden yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner ini adalah setiap bagian/unit kerja yang diwakili oleh satu orang responden dengan jumlah 5 orang responden yaitu kepala cabang (mewakili perusahaan secara keseluruhan, dalam hal ini diwakili oleh bapak Arief Dewanto dengan kode responden AD), bidang pemasaran (diwakili oleh kasi pemasaran yaitu bapak Jonizar dengan kode responden JN), bidang keuangan (diwakili oleh kasi keuangan yaitu bapak P. Matondang dengan kode responden yaitu PM), bidang underwriting (diwakili oleh kasi underwriting yaitu bapak Sutardi dengan kode responden SD) serta bidang klaim (diwakili oleh karyawan bagian klaim yaitu Frima Hayati dengan kode responden FH).

Berikut ini merupakan daftar pertanyaan beserta jawaban kuisisioner dari masing-masing responden. Setiap pertanyaan dari kuisisioner ini harus dijawab oleh masing-masing responden. Terdapat beberapa cara menjawab pertanyaan yaitu dengan memilih salah satu *option* yang telah disediakan dan dengan menjawab salah satu angka yang disediakan. Untuk pertanyaan yang dijawab dengan angka, terdapat 5 kategori angka yang harus dipilih yaitu angka 5, 4, 3, 2, dan 1.

- a) Angka 5 berarti responden sangat setuju
- b) Angka 4 berarti responden setuju
- c) Angka 3 berarti responden ragu-ragu
- d) Angka 2 berarti responden tidak setuju
- e) Angka 1 berarti responden sangat tidak setuju.

**Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner**

	Pertanyaan	Jawaban	AD	JN	PM	SD	FH
<b>IT Help Desk (Bagian Pelayan IT)</b>	1. Ketika saya mendapatkan masalah dalam penggunaan perangkat komputer dan aplikasi, saya akan meminta bantuan kepada:	Daftar Pilihan Jawaban: a. Bagian Pelayanan IT b. Staf IT c. Karyawan lain yang bukan bagian IT Orang lain di luar ruang lingkup PT Asuransi Jasaraharja Putera (Pilih salah satu jawaban)	A	A	B	A	A
Hasil Jawaban: A= 4 Orang, B=1 Orang dengan presentase $A = (4/5 \times 100\%) = 80\%$ , $B = (1/5 \times 100\%) = 20\%$ Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan akan menghubungi bagian pelayanan IT dan 20% lainnya akan menghubungi staf IT ketika mereka mendapatkan masalah yang berhubungan dengan perangkat komputer dan aplikasi							
	2. Ketika saya mengalami permasalahan terkait teknologi informasi, saya tahu siapa yang harus saya hubungi	1 2 3 4 5	4	4	5	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase $4 \text{ (Setuju)} = 4/5 \times 100\% = 80\%$ $5 \text{ (Sangat Setuju)} = 1/5 \times 100\% = 20\%$ Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka mengetahui siapa yang harus dihubungi ketika mereka memiliki permasalahan tentang perangkat komputer dan aplikasi							

	3. Waktu operasional bagian IT sudah cukup dalam memenuhi kebutuhan saya	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $3/5 \times 100\% = 60\%$ <b>5 (Sangat Setuju)</b> = $2/5 \times 100\% = 40\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa waktu operasional IT sudah cukup memenuhi kebutuhan mereka.											
	4. Saya mampu untuk mengungkapkan permasalahan terkait teknologi informasi kepada bagian IT	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $4/5 \times 100\% = 80\%$ <b>5 (Sangat Setuju)</b> = $1/5 \times 100\% = 20\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka mampu mengungkapkan permasalahan terkait teknologi informasi kepada bagian IT											
	5. Jika saya mengalami permasalahan terkait teknologi informasi, saya berharap bagian IT	Daftar Pilihan Jawaban: a. < 1 Jam b. 1 – 3 Jam c. 3 – 8 Jam d. 8- 24 Jam e. > 24 Jam (Pilih salah satu jawaban)					B	B	B	B	B

	akan menyelesaikan permasalahan saya dalam jangka waktu										
<p>Hasil Jawaban: B = 5 Orang, Orang dengan presentase</p> <p><b>B = 5/5 x 100% = 100%</b></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan mengatakan bahwa jika mereka memiliki permasalahan tentang IT, maka mereka berharap bagian IT dapat menyelesaikannya dalam waktu kurang dari 1 jam.</p>											
	6. Ketika saya menyampaikan permasalahan yang saya temui ke bagian layanan bantuan IT, mereka memahami permasalahan yang saya jelaskan kepada mereka.	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase</p> <p><b>4 (Setuju) = 4/5 x 100% = 80%</b></p> <p><b>5 (Sangat Setuju) = 1/5 x 100% = 20%</b></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa bagian IT memahami permasalahan yang mereka temui</p>											
	7. Staf bagian IT menjelaskan solusi dari permasalahan saya	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4

	dengan bahasa yang saya pahami (bahasa non teknis)										
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang, dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 5/5 x 100% = <b>100%</b>											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa staf IT menjelaskan solusi permasalahan dengan bahasa yang dapat dimengerti (bahasa non teknis)											
	8. Saya mendapatkan informasi mengenai hal apakah permasalahan saya terkait teknologi informasi dapat diselesaikan atau tidak oleh bagian IT	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang, dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 5/5 x 100% = <b>100%</b>											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa mereka mendapatkan informasi apakah permasalahan tentang teknologi informasi dapat diselesaikan atau tidak oleh bagian IT											
	9. Secara umum, selama ini staf bagian IT mampu menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang, dengan presentase											

4 (Setuju) = 5/5 x 100% = 100%											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa secara umum, staf IT mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi											
	10. Menurut saya staf bagian IT memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam bidang IT	1	2	3	4	5	5	4	5	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase											
4 (Setuju) = 3/5 x 100% = 60%											
5 (Sangat Setuju) = 2/5 x 100% = 40%											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa staf IT memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam bidang IT											
Perangkat Teknologi Informasi	1. Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya memiliki perangkat komputer yang memadai	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 1 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 4 Orang dengan presentase											
4 (Setuju) = 1/5 x 100% = 20%											
5 (Sangat Setuju) = 4/5 x 100% = 80%											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 20% karyawan setuju dan 80% sangat setuju bahwa mereka memiliki perangkat komputer yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan.											
	2. Saya dapat mengakses aplikasi (perangkat	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4

	lunak) yang saya butuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan saya										
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase</p> <p><b>4 (Setuju)</b> = <math>3/5 \times 100\% = 60\%</math></p> <p><b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>2/5 \times 100\% = 40\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka dapat mengakses perangkat lunak yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan.</p>											
	3. Saya mengetahui keseluruhan perangkat teknologi informasi yang saya butuhkan di PT Asuransi Jasaraharja Putera	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase</p> <p><b>4 (Setuju)</b> = <math>4/5 \times 100\% = 80\%</math></p> <p><b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>1/5 \times 100\% = 20\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka mengetahui keseluruhan perangkat teknologi informasi yang dibutuhkan perusahaan</p>											
	4. Perangkat komputer beserta jaringan internet yang saya gunakan saat ini sudah memadai	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4

	dan dapat membantu saya dalam melaksanakan pekerjaan										
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 0 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>5/5 \times 100\% = 100\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa perangkat komputer dan jaringan saat ini sudah memadai dan membantu pelaksanaan pekerjaan</p>											
	5. Penggunaan perangkat teknologi informasi yang ada saat ini membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan saya	1	2	3	4	5	4	5	4	4	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>4/5 \times 100\% = 80\%</math>  <b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>1/5 \times 100\% = 20\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa penggunaan perangkat teknologi informasi yang ada saat ini membantu dalam menyelesaikan pekerjaan</p>											
	6. Ketika saya berada di luar kantor, saya tetap dapat mengakses setiap perangkat teknologi informasi untuk keperluan pekerjaan.	1	2	3	4	5	4	4	3	3	2



Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 2 Orang, 3 (Ragu-ragu) = 2 Orang, 2 (Tidak setuju) = 1 orang dengan presentase

**4 (Setuju)** =  $2/5 \times 100\% = 40\%$

**3 (Ragu-ragu)** =  $2/5 \times 100\% = 40\%$

**2(Tidak Setuju)** =  $1/5 \times 100\% = 20\%$

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 40% karyawan setuju, 40% karyawan ragu-ragu dan 20% tidak setuju bahwa ketika mereka berada di luar kantor, mereka tetap dapat mengakses setiap perangkat teknologi informasi untuk keperluan pekerjaan

		1	2	3	4	5					
	7. Saya memiliki akses yang mudah ketika saya membutuhkan informasi mengenai pekerjaan saya						4	4	4	4	4

Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase

**4 (Setuju)** =  $5/5 \times 100\% = 100\%$

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa mereka memiliki akses yang mudah ketika membutuhkan informasi mengenai pekerjaan mereka

		1	2	3	4	5					
	8. Setiap informasi yang saya butuhkan dalam pekerjaan saya merupakan informasi yang akurat yang bersumber dari laporan kantor						4	5	4	4	4

Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase

**4 (Setuju)** =  $4/5 \times 100\% = 80\%$

**5 (Sangat Setuju)** =  $1/5 \times 100\% = 20\%$

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa setiap informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan merupakan informasi yang akurat yang bersumber dari laporan kantor.

		1	2	3	4	5					
	9. Setiap karyawan diseluruh bagian/unit kerja yang ada di kantor saya mendapatkan hak akses yang sama terhadap keseluruhan perangkat teknologi informasi						3	4	3	4	4

Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 3 (ragu-ragu) = 2 Orang dengan presentase  
**4 (Setuju)** =  $3/5 \times 100\% = 60\%$   
**3 (Ragu-ragu)** =  $2/5 \times 100\% = 40\%$

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% ragu-ragu bahwa setiap karyawan mendapatkan akses yang sama terhadap keseluruhan perangkat teknologi informasi

		1	2	3	4	5					
	10. Saya dapat mengganti nama pengguna dan password dengan mengajukan nya pada bagian IT						3	4	3	4	2

Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 2 Orang, 3 (Ragu-ragu) = 2 Orang, 2 (Tidak Setuju) = 1 Orang dengan presentase  
**4 (Setuju)** =  $2/5 \times 100\% = 40\%$   
**3 (Ragu-ragu)** =  $2/5 \times 100\% = 40\%$   
**2 (Tidak Setuju)** =  $1/5 \times 100\% = 20\%$

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 40% karyawan setuju, 40% ragu-ragu dan 20% tidak setuju bahwa mereka dapat mengganti nama

dan password dengan mengajukannya pada bagian IT

Pelatih an	1. Saya mendapatka n pelatihan terkait perangkat teknologi informasi yang belum saya pahami	1	2	3	4	5	4	5	4	4	4

Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase  
**4 (Setuju)** = 4/5 x 100% = **80%**  
**5 (Sangat Setuju)** = 1/5 x 100% = **20%**

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka mendapatkan pelatihan terkait teknologi informasi yang belum mereka pahami

	2. Setelah saya mendapatka n pelatihan, saya mengetahui cara penggunaan perangkat teknologi informasi	1	2	3	4	5	4	4	3	4	5

Hasil Jawaban: 3 (Ragu-ragu) = 1 Orang, 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase  
**3 (Ragu-ragu)** = 1/5 x 100% = **20%**  
**4 (Setuju)** = 3/5 x 100% = **60%**  
**5 (Sangat Setuju)** = 1/5 x 100% = **20%**

Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju, 20% sangat setuju dan 20% ragu-ragu bahwa setelah mereka mendapatkan pelatihan, mereka mengetahui penggunaan perangkat teknologi informasi

	3. Terkadang, saya memerluka n pelatihan lanjutan	1	2	3	4	5	5	4	5	4	4

	dalam memahami penggunaan perangkat teknologi informasi seperti ketika ada aplikasi baru yang digunakan di kantor saya										
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 3/5 x 100% = <b>60%</b> <b>5 (Sangat Setuju)</b> = 2/5 x 100% = <b>40%</b>											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka memerlukan pelatihan lanjutan dalam memahami penggunaan perangkat teknologi informasi seperti ketika ada aplikasi baru yang digunakan di kantor mereka											
	4. Pelatihan yang saya dapatkan terkait penggunaan perangkat teknologi informasi sudah cukup memenuhi kebutuhan saya	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 5/5 x 100% = <b>100%</b>											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa pelatihan yang didapatkan terkait penggunaan perangkat teknologi informasi sudah cukup memenuhi kebutuhan											
	5. Saya dapat mengajukan pelatihan terkait	1	2	3	4	5	3	4	3	3	4

	perangkat teknologi informasi yang baru kepada manajemen dan mereka memenuhin ya										
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 2 Orang, 3 (Ragu-ragu) = 3 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $2/5 \times 100\% = 40\%$ <b>3 (Ragu-ragu)</b> = $3/5 \times 100\% = 60\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 40% karyawan setuju dan 60% ragu-ragu bahwa mereka dapat mengajukan pelatihan terkait perangkat teknologi informasi yang baru kepada manajemen dan manajemen memenuhinnya											
	6. Saya rasa pelatihan ini cukup membantu saya dalam memahami perangkat teknologi informasi	1	2	3	4	5	4	4	4	4	5
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $4/5 \times 100\% = 80\%$ <b>5 (Sangat Setuju)</b> = $1/5 \times 100\% = 20\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka rasa pelatihan cukup membantu mereka memahami perangkat teknologi informasi											
	7. Ketika saya mendapatkan pelatihan, pihak manajemen mendokume ntasikannya	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $5/5 \times 100\% = 100\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan											

setuju ketika mereka mendapatkan pelatihan, pihak manajemen mendokumentasikannya							
	8. Bentuk pelatihan yang saya inginkan adalah berupa:	Pilihan jawaban yang tersedia: a. Pelatihan berkala setiap bulan b. Pelatihan berupa workshop c. Pelatihan berupa pemberian buku panduan terkait cara penggunaan perangkat teknologi informasi yang baru d. Pelatihan berupa tanya jawab dalam satu forum (anda dapat memilih lebih dari satu jawaban yang tersedia)	C	C	C	C	C
<p>Hasil Jawaban: C (Pelatihan berupa pemberian buku panduan terkait cara penggunaan perangkat teknologi informasi yang baru) = 5 Orang dengan presentase  <b>C</b> = <math>5/5 \times 100\% = 100\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan memilih bentuk pelatihan yang diinginkan yaitu pelatihan berupa pemberian buku panduan terkait cara penggunaan perangkat teknologi informasi yang baru</p>							
	9. Setiap perangkat teknologi informasi yang saya gunakan telah didokumentasikan oleh bagian IT	1 2 3 4 5	3	4	3	4	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 3 (Ragu-ragu) = 2 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>3/5 \times 100\% = 60\%</math>  <b>3 (Ragu-ragu)</b> = <math>2/5 \times 100\% = 40\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% ragu-ragu bahwa setiap perangkat teknologi informasi yang</p>							

digunakan telah didokumentasikan oleh bagian IT											
	10. Dokumentasi mengenai setiap pekerjaan yang saya lakukan sudah cukup baik dan tersimpan pada suatu perangkat yang terpercaya	1	2	3	4	5	3	4	3	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 3 (Ragu-ragu) = 2 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 3/5 x 100% = <b>60%</b> <b>3 (Ragu-ragu)</b> = 2/5 x 100% = <b>40%</b>  Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% ragu-ragu bahwa dokumentasi mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan sudah cukup baik dan tersimpan pada suatu perangkat yang terpercaya											
<b>Penilaian terhadap bagian IT secara keseluruhan</b>	1. Bagian IT berfokus pada pelayanan terbaik kepada setiap bagian yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Putera	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = 5/5 x 100% = <b>100%</b>  Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa bagian IT berfokus pada pelayanan terbaik kepada setiap bagian perusahaan											
	2. Bagian IT memiliki kinerja	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4

	yang baik dan terarah dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada terkait IT						
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase</p> <p><b>4 (Setuju)</b> = <math>5/5 \times 100\% = 100\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju bahwa bagian IT memiliki kinerja yang baik dan terarah dalam menyelesaikan setiap permasalahan</p>							
	3. Saya mengetahui berapa orang jumlah staf IT yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Putera	1	2	3	4	5	
		4	4	4	4	4	5
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase</p> <p><b>4 (Setuju)</b> = <math>4/5 \times 100\% = 80\%</math></p> <p><b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>1/5 \times 100\% = 20\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa mereka mengetahui berapa orang jumlah staf IT yang ada di perusahaan</p>							
	4. Jumlah staf IT yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Putera adalah:	Pilihan jawaban: a. 1-3 orang b. 3-5 orang c. 5-7 orang d. 7-9 orang e. Lebih dari 10 orang				E	E
<p>Hasil Jawaban: E (Lebih dari 10 Orang) = 5 Orang dengan presentase</p> <p><b>E</b> = <math>5/5 \times 100\% = 100\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan mengatakan jumlah staf IT yang ada di PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah lebih dari 10 orang</p>							



	5. Saya rasa perlu adanya penambahan jumlah staf IT di PT Asuransi Jasaraharja Putera	1	2	3	4	5	5	4	5	5	5
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 1 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 4 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $1/5 \times 100\% = 20\%$ <b>5 (Sangat Setuju)</b> = $4/5 \times 100\% = 40\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 20% karyawan setuju dan 80% sangat setuju bahwa mereka rasa perlu adanya penambahan jumlah staf IT											
	6. Saya diberitahu diawal oleh bagian IT ketika ada perubahan perangkat atau aplikasi terkait pekerjaan saya	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 5 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $5/5 \times 100\% = 100\%$											
Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 100% karyawan setuju bahwa mereka diberitahu di awal oleh bagian IT ketika ada perubahan perangkat atau aplikasi terkait pekerjaan mereka											
	7. Saya diizinkan untuk memberikan saran kepada bagian IT terkait hal	1	2	3	4	5	5	4	5	4	4

	yang saya butuhkan							
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>3/5 \times 100\% = 60\%</math>  <b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>2/5 \times 100\% = 40\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa mereka diizinkan untuk memberikan saran kepada bagian IT terkait hal yang dibutuhkan</p>								
	8. Menurut saya, bagian IT berperan penting dalam membantu operasional PT Asuransi Jasaraharja Putera	1	2	3	4	5	5	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 2 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 3 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>2/5 \times 100\% = 40\%</math>  <b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>3/5 \times 100\% = 60\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 40% karyawan setuju dan 60% sangat setuju bahwa menurut mereka bagian IT berperan penting dalam membantu operasional perusahaan</p>								
	9. Secara umum, bagian IT selalu merespon kebutuhan saya terkait perangkat teknologi informasi	1	2	3	4	5	4	4
<p>Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 3 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 2 Orang dengan presentase  <b>4 (Setuju)</b> = <math>3/5 \times 100\% = 60\%</math>  <b>5 (Sangat Setuju)</b> = <math>2/5 \times 100\% = 40\%</math></p> <p>Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 60% karyawan setuju dan 40% sangat setuju bahwa secara umum, bagian IT selalu merespon kebutuhan mereka terkait perangkat teknologi informasi</p>								

	10. Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan yang saya terima dari bagian IT	1	2	3	4	5	4	4	4	5	4
Hasil Jawaban: 4 (Setuju) = 4 Orang, 5 (Sangat Setuju) = 1 Orang dengan presentase <b>4 (Setuju)</b> = $4/5 \times 100\% = 80\%$ <b>5 (Sangat Setuju)</b> = $1/5 \times 100\% = 20\%$  Dari hasil perhitungan presentase jawaban, dapat disimpulkan bahwa 80% karyawan setuju dan 20% sangat setuju bahwa secara keseluruhan, mereka puas terhadap pelayanan yang diterima dari bagian IT											

#### 4.2.1 Dokumentasi Aplikasi Bisnis PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Dokumentasi aplikasi bisnis pada bagian ini bertujuan untuk mendokumentasikan dan menjelaskan aplikasi bisnis apa saja yang terdapat pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Dokumentasi aplikasi bisnis ini akan digunakan sebagai panduan dalam mengetahui proses bisnis apa saja yang terdapat dalam perusahaan pada saat ini.

Sebelum mengetahui aplikasi bisnis apa saja yang dimiliki PT. Asuransi Jasaraharja Putera saat ini, terlebih dahulu akan dijelaskan unit kerja/bagian yang terlibat dalam setiap proses bisnis yaitu sebagai berikut:

1. Unit kerja bagian pemasaran merupakan suatu unit kerja yang bertugas untuk mengelola perencanaan pendapatan yang akan diperoleh perusahaan, mengelola target pendapatan yang harus dicapai oleh setiap karyawan di bagian pemasaran serta menyiapkan semua proposal asuransi.
2. Unit kerja bagian underwriting merupakan suatu unit kerja yang bertugas untuk mengelola proses transaksi utama yaitu proses underwriting, analisa dan penerimaan resiko, proses penyebaran risiko (*reassurance*) serta kegiatan administrasi lainnya yang berkaitan dengan proses penerbitan polis hingga

terciptanya laporan yang akan dikeluarkan dengan kategori/klarifikasi tertentu pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

3. Unit kerja bagian klaim merupakan suatu unit kerja yang bertugas dalam proses pengelolaan transaksi klaim. Proses ini meliputi proses registrasi dan proses lainnya hingga proses akhir yaitu proses approval (*settlement*) klaim.
4. Unit kerja bagian keuangan dan administrasi merupakan unit kerja yang bertugas untuk mengelola data keuangan dan akuntansi diantaranya yaitu data transaksi penerimaan premi, pembayaran klaim, pembayaran komisi dan pemindahbukuan antar rekening kantor.

Berikut ini merupakan detail aplikasi bisnis yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jasaraharja Putera saat ini:

**Tabel 4.3 Aplikasi Bisnis Saat Ini**

No	Nama Aplikasi	Vendor	Inhouse	Pengguna	Deskripsi Aplikasi
1.	Aplikasi Keuangan dan Administrasi		✓	Bagian/unit kerja keuangan dan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Data masukan dari aplikasi ini adalah data pembayaran premi pelanggan dan pembayaran klaim dari pelanggan yang ada dibagian underwriting. Selain itu data masukannya adalah data karyawan dan data aset yang dimiliki oleh perusahaan.</li> <li>➤ Data keluaran yang</li> </ul>

					<p>dihasilkan aplikasi ini adalah kwitansi pembayaran premi dan klaim pelanggan, laporan keseluruhan transaksi, dan laporan keuangan perusahaan.</p>
2.	Aplikasi Underwriting		✓	Bagian/unit kerja Underwriting	<p>➤ Data masukan dari aplikasi ini berasal dari data calon pelanggan, data ini didapatkan dari bidang pemasaran yang telah disetujui oleh bagian underwriting untuk menutup polis asuransi.</p> <p>➤ Data keluaran yang dihasilkan adalah data produksi pelanggan yang berisi nomor polis, harga pertanggungan, periode pertanggungan serta seluruh data yang berkaitan dengan pelanggan.</p>

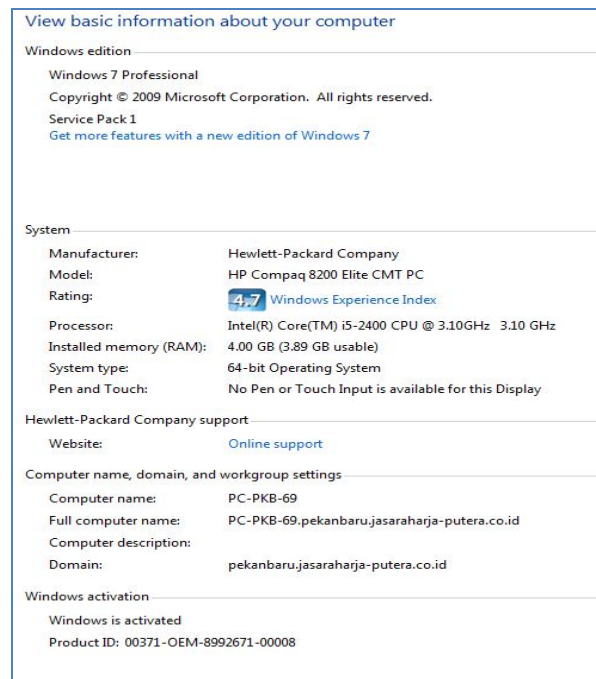
3.	Aplikasi Klaim		✓	Bagian/unit kerja klaim	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Data masukan pada aplikasi ini adalah data pelanggan yang tersimpan di bagian underwriting, data tanggal kejadian, tempat kejadian klaim, data bengkel yang dipilih pelanggan untuk memperbaiki kendaraannya.</li> <li>➤ Data keluaran yang dihasilkan aplikasi ini adalah lembaran handling klaim yang akan diproses dan diserahkan kepada bagian keuangan untuk dibayarkan klaim dari pelanggan.</li> </ul>
Ketiga aplikasi yaitu aplikasi keuangan dan administrasi, aplikasi underwriting serta aplikasi klaim merupakan aplikasi yang dibuat dalam satu paket aplikasi dan merupakan aplikasi <i>inhouse</i> yang dikembangkan oleh kantor pusat.					

#### 4.2.2 Dokumentasi Perangkat Komputer PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Dokumentasi perangkat komputer merupakan dokumentasi keseluruhan perangkat komputer yang saat ini digunakan dalam menunjang proses bisnis yang ada di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Jumlah perangkat komputer yang saat ini digunakan perusahaan adalah sebanyak 12 unit komputer yang tersebar pada

setiap bagian atau unit kerja. Sebaran jumlah komputer tersebut adalah di bagian keuangan dan administrasi sebanyak 3 unit komputer, di bagian pemasaran sebanyak 2 unit, bagian underwriting sebanyak 5 unit, dan bagian klaim sebanyak 2 unit komputer dengan jenis sistem operasi yaitu Windows Xp dan Windows 7. Berikut ini detail spesifikasi komputer yang terdapat di PT. Asuransi Jasaraharja Putera:

a. Spesifikasi komputer yang dipakai oleh Kepala Cabang PT. Asuransi Jasaraharja Putera



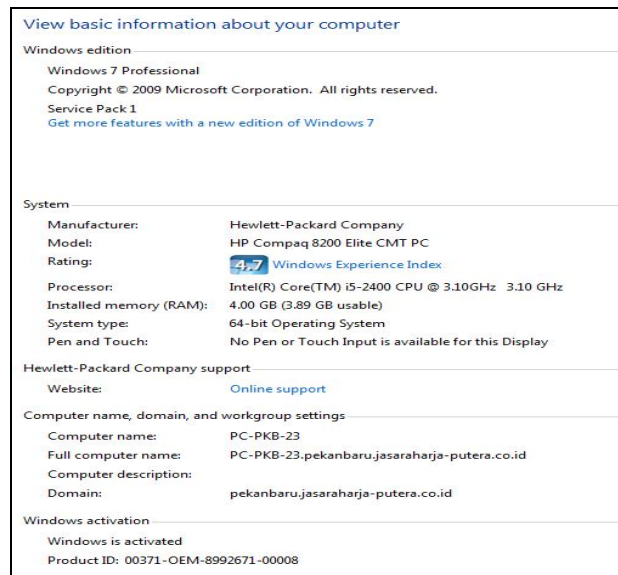
**Gambar 4.2 Spesifikasi Sistem Operasi Komputer Kepala Cabang**

b. Spesifikasi komputer yang dipakai oleh Kasi Pemasaran PT. Asuransi Jasaraharja Putera



**Gambar 4.3 Spesifikasi Sistem Operasi Komputer Kasi Pemasaran**

c. Spesifikasi komputer yang dipakai oleh Kasi Keuangan dan Administrasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera



**Gambar 4.4 Spesifikasi Sistem Operasi Komputer Kasi Keuangan dan Adminsitasi**

d. Spesifikasi komputer yang dipakai oleh karyawan bagian Klaim PT. Asuransi Jasaraharja Putera





**Gambar 4.5 Spesifikasi Sistem Operasi Komputer karyawan bagian Klaim**

#### **4.2.3 Dokumentasi Teknik Penanganan Resiko PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Dokumentasi teknik penanganan resiko seperti bencana alam yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah dengan menyimpan seluruh data pada sebuah *server*. Kondisi *server* yang ada saat ini di PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah terdapat 1 (satu) buah *server* dengan spesifikasi Intel(R) Pentium IV 3.00 GHz dengan sistem operasi *Windows 7*. *Server* ini juga terhubung dengan UPS dengan tujuan sebagai cadangan penyimpanan daya jika suatu saat terputus nya arus listrik sementara. *Server* yang digunakan di perusahaan ini diletakkan di depan kasir dan tidak memiliki ruangan khusus *server*.

#### 4.2.4 Dokumentasi Perangkat Jaringan dan Internet PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Dokumentasi perangkat jaringan dan internet bertujuan untuk mengetahui spesifikasi perangkat jaringan dan internet yang saat ini digunakan di lingkungan PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Koneksi internet yang digunakan adalah Internet Service Provider (ISP) dari provider Telkom menggunakan jaringan transmisi yaitu *speedy office* yang memiliki kapasitas 64/384 kbps. Jaringan LAN yang ada tersebar ke seluruh bagian/unit kerja PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Masing-masing komputer dihubungkan dengan kabel UTP dan *switch*. Adapun perlengkapan jaringan(*network devices*) yang dipakai yaitu 1 (satu) buah *Switch* yang memiliki tipe 3 com dengan 16 port, *ADSL Modem* dengan tipe eATON serta Kabel UTP.

Dokumentasi topologi jaringan yang dipakai oleh PT. Asuransi Jasaraharja Putera tidak ada karena memang belum ada dokumentasi yang jelas mengenai topologi jaringan yang digunakan oleh perusahaan.

#### 4.2.5 Dokumentasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman TI (SWOT TI) PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Tabel 4.4 Dokumentasi SWOT TI

<b>Dokumentasi Kekuatan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manajemen PT. Asuransi Jasaraharja Putera berkomitmen menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, sehingga manajemen memiliki kemauan untuk meningkatkan kemajuan di bidang TI</li><li>2. Terdapat aplikasi TI yang mendukung proses bisnis yaitu aplikasi klaim, keuangan dan</li></ol>	

	<p>administrasi, dan aplikasi underwriting</p> <p>3. Terdapat perangkat komputer yang telah memenuhi kebutuhan untuk masa sekarang yaitu sebanyak 12 unit komputer.</p> <p>4. Terdapat perangkat jaringan dan jaringan internet yang mencukupi kebutuhan perusahaan saat ini.</p> <p>5. Telah adanya <i>server</i> yang berguna sebagai pusat layanan data keseluruhan aplikasi yang digunakan.</p>	
<b>Dokumentasi Kelemahan</b>		<p>1. Masih ada bagian/unit kerja yang belum memiliki aplikasi dalam mendukung kinerja sehari-hari yaitu bagian/unit kerja pemasaran pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera.</p> <p>2. Penggunaan perangkat komputer yang masih ada ketidakberagaman diantaranya yaitu penggunaan sistem operasi yang sebagian menggunakan sistem operasi Windows Xp sementara sebagian lain menggunakan Windows 7.</p>

		<p>3. Tidak adanya Upgrade terhadap perangkat komputer dan anti virus dalam periode tertentu sehingga hal ini memungkinkan perangkat komputer berada dalam kondisi yang kurang optimal.</p> <p>4. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia di bidang TI yang ada pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera sehingga pelayanan dan pengembangan TI masih kurang optimal terutama jika perusahaan ingin bersaing dengan perusahaan sejenis yang memiliki kemungkinan menggunakan perangkat TI yang lebih baik.</p> <p>5. Kerjasama dengan sektor perbankan di kota Pekanbaru belum dimaksimalkan dengan penggunaan TI yang optimal sehingga kerjasama saat ini masih bersifat manual.</p> <p>6. Belum tersedianya layanan keluhan pelanggan yang</p>
--	--	---

		terkomputerisasi sehingga pelanggan tidak dapat menyampaikan keluhan dan saran untuk perbaikan perusahaan di masa depan.
<b>Dokumentasi Peluang</b>	<p>1. Penggunaan perangkat TI yang baik akan memberikan peluang bagi PT. Asuransi Jasaraharja Putera menjadi perusahaan asuransi terkemuka dengan penggunaan teknologi terdepan</p> <p>2. Pengembangan perangkat dan layanan berbasis teknologi informasi akan memberikan kemudahan baik bagi pelanggan maupun bagi karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga mampu memberikan peluang yang besar bagi PT. Asuransi Jasaraharja Putera menjadi perusahaan asuransi yang dipilih masyarakat.</p> <p>3. Perencanaan dan pendefinisian yang jelas terkait TI akan memberikan peluang kemajuan bagi perusahaan untuk menjadi perusahaan yang memiliki dokumentasi dan penerapan TI yang jelas dalam beberapa waktu ke depan.</p>	

	<p>4. Pengembangan TI yang dilakukan dengan tahapan perencanaan akan memberikan peluang bagi PT. Jasaraharja Putera untuk dapat mengenali target terbaik di bidang bisnis dengan dibantu dengan pemanfaatan teknologi yang tepat guna.</p>	
<p><b>Dokumentasi</b></p> <p><b>Ancaman</b></p>		<p>1. Penggunaan perangkat TI oleh perusahaan lain yang sejenis menjadi ancaman tersendiri bagi persaingan bisnis antar perusahaan dalam memberikan layanan berbasis TI yang optimal.</p> <p>2. Adanya kemungkinan hilangnya data penting perusahaan dengan cara sabotase oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga akan melumpuhkan sistem dan memberikan kerugian bagi perusahaan.</p> <p>3. Tidak adanya manajemen penanganan resiko seperti resiko bencana alam dan kebakaran menjadi salah satu ancaman di</p>

		bidang TI yang akan merugikan perusahaan dari sisi keamanan dan ketersediaan data ketika dibutuhkan.
--	--	--

## **BAB V**

### **IMPLEMENTASI**

Bagian implementasi pada tugas akhir perencanaan strategis teknologi informasi (TI) PT. Asuransi Jasaraharja Putera ini memiliki dua fase dalam *framework* Anita Cassidy yaitu *fase direction* dan *fase recommendation*. Pada fase *direction* dijelaskan mengenai usulan rekomendasi yang diberikan dalam perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Sedangkan pada fase *recommendation* dijelaskan mengenai detail *roadmap* perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera dalam jangka waktu 5 tahun ke depan.

#### **5.1 Fase *Direction***

Fase *direction* merupakan fase ketiga dalam *framework* Anita Cassidy yang menjelaskan tentang pengembangan usulan visi dan misi TI dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera, pengembangan usulan aplikasi bisnis, pengembangan usulan infrastruktur teknis, pengembangan usulan restrukturisasi organisasi, pengembangan arahan pelatihan TI, identifikasi proyek perencanaan strategis teknologi informasi serta pengembangan rincian biaya yang diperlukan dalam 5 tahun masa perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

##### **5.1.1 Pengembangan Usulan Visi, Misi dan Strategi TI PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Pengembangan usulan visi dan misi TI merupakan usulan yang diberikan mengenai visi dan misi TI bagian/unit kerja TI untuk waktu ke depannya yaitu untuk waktu 5 tahun masa perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Berikut ini merupakan pengembangan visi dan misi TI dari PT. Asuransi Jasaraharja Putera 5 tahun ke depan:



**Visi TI:** Penerapan teknologi informasi berupa penggunaan aplikasi, perangkat komputer, dan infrastruktur jaringan yang tepat guna sehingga mampu meningkatkan produktivitas seluruh karyawan dan manajemen PT. Asuransi Jasaraharja Putera

**Misi TI:** Penyediaan solusi teknologi informasi yang membantu perusahaan mencapai keberhasilan dimasa yang akan datang serta memfasilitasi peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional dengan penerapan sistem dan teknologi informasi yang terintegrasi.

**Strategi:** Strategis TI yang digunakan dalam perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah sebagai berikut:

- a. Antar muka pengguna yang *user friendly* (Standar GUI): Dalam upaya untuk menyediakan sistem yang mudah digunakan dan menyajikan informasi dalam cara yang berarti bagi pengguna, kita akan memanfaatkan kekuatan PC dan integrasi berbagai *hardware platform*. Standar GUI akan memastikan bahwa sistem yang dirancang mudah digunakan dengan pelatihan yang minimal.
- b. *Real time*: Merancang dan mengimplementasikan sistem sehingga proses pembaharuan informasi terjadi dalam waktu yang cepat. Hal ini akan mendukung tujuan ketersediaan informasi 24 jam serta kebutuhan informasi yang tepat waktu. Membangun langkah-langkah *backup* ke dalam desain jaringan dan sistem untuk menjamin ketersediaan informasi yang berkelanjutan. Sistem harus dapat diandalkan dengan downtime minimal sehingga dapat memberikan informasi yang tepat waktu
- c. Integrasi: Merancang sistem sehingga pengguna memasukkan informasi dalam sekali masukan (*entry*). Hal ini akan mengurangi usaha, menghilangkan redundansi data, dan meningkatkan integritas data.
- d. Integritas data: Akurasi dan keandalan informasi adalah hal yang paling diutamakan. Oleh karena itu, bagian/unit kerja TI akan mengimplementasikan solusi aplikasi yang memastikan data yang benar setiap saat. Hal ini berarti memastikan bahwa pengguna memasukkan data dengan benar melalui pengembangan aplikasi sesuai standar desain aplikasi.

- e. *Software* desain: Inti dari set terintegrasi aplikasi akan disediakan oleh salah satu vendor perangkat lunak untuk meminimalkan *interface* yang diperlukan.
- f. Pemulihan bencana: Merancang pemulihan jika terjadi bencana atau masalah dengan setiap aplikasi.
- g. Keamanan: Menerapkan aplikasi dan perangkat lunak dengan keamanan maksimal untuk memastikan bahwa bagian/unit kerja TI melindungi informasi bisnis yang penting dengan memeriksa virus, proteksi password, dan langkah-langkah keamanan perangkat lunak lain.
- h. Dokumentasi: Dokumentasi secara online dan dicetak dengan bantuan sistem akan tersedia bagi pengguna sistem. Hal ini akan memberikan bantuan langsung ke sistem navigasi serta meminimalkan waktu pelatihan bagi pengguna baru dan yang sudah ada.
- i. Vendor bersertifikat ISO: Jika memungkinkan, akan dipilih vendor yang bersertifikat ISO sebagai penyedia perangkat lunak.

### 5.1.2 Pengembangan Usulan Aplikasi Bisnis PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Pengembangan usulan aplikasi bisnis merupakan usulan aplikasi bisnis yang akan direkomendasikan dalam perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera untuk waktu 5 tahun mendatang. Berikut ini merupakan tabel gap analysis dari kondisi aplikasi di PT. Asuransi Jasaraharja Putera yang menggambarkan kondisi aplikasi saat ini dan kondisi aplikasi yang ingin dicapai pada masa yang akan datang:

**Tabel 5.1 Gap Analysis Usulan Aplikasi**

No.	Kondisi Aplikasi Saat Ini	Gap Analysis	Kondisi yang ingin dicapai
1.	Aplikasi untuk bagian pemasaran. Saat ini data calon pelanggan diserahkan secara	Belum adanya aplikasi untuk bagian pemasaran ( <i>marketing</i> )	Tersedianya aplikasi di bagian pemasaran untuk memudahkan karyawan di bagian pemasaran

	manual ke bagian underwriting		untuk terhubung dengan bagian underwriting mengenai data calon pelanggan.
2.	Aplikasi <i>Financial Planner</i> dan <i>Illustration System</i> untuk bagian pemasaran	Belum adanya aplikasi <i>financial planner</i> dan <i>illustration system</i> oleh bagian pemasaran	Tersedianya aplikasi <i>financial planner</i> dan <i>illustration system</i> sehingga memudahkan karyawan di bagian pemasaran (agen asuransi) mempresentasikan asuransi kepada calon pelanggan.
3.	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>	Belum adanya aplikasi IT Help Desk yang merupakan aplikasi untuk menangani keluhan karyawan terhadap penggunaan perangkat dan aplikasi teknologi informasi	Tersedianya aplikasi IT Help Desk yang dijalankan oleh bagian/unit kerja TI
4.	Aplikasi Antrian Pelanggan	Belum adanya aplikasi untuk sistem antrian.	Tersedianya aplikasi untuk sistem antrian pelanggan yang berguna untuk mengatur antrian pelanggan yang ingin melakukan proses bisnis dengan perusahaan. Sistem antrian ini akan

			berguna ketika banyak pelanggan yang datang ada satu waktu. Untuk jangka waktu hingga 5 tahun mendatang tidak tertutup kemungkinan bahwa PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki banyak pelanggan yang harus dilayani.
5.	Aplikasi Untuk Kerjasama antara perusahaan dengan bank	Belum adanya aplikasi yang menjembatani kerjasama antara perusahaan dengan bank.	Tersedianya aplikasi yang akan menjembatani kerjasama antara perusahaan dengan beberapa bank sehingga terdapat integrasi data antara pihak perusahaan dengan pihak bank tentang pembayaran klaim kepada pelanggan.
6.	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan	Belum ada aplikasi yang mengelola keluhan dan statistik kepuasan pelanggan	Sudah terdapat aplikasi yang merekapitulasi keluhan pelanggan serta menampilkan statistik kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan PT. Asuransi Jasaraharja Putera
7.	Aplikasi SMS	Belum tersedianya	Tersedianya aplikasi

	Broadcast	aplikasi SMS Broadcast	SMS Broadcast yang bersi informasi dari pihak perusahaan kepada pelanggan mengenai layanan terbaru ataupun pengingat tanggal pembayaran premi asuransi.
8.	Integrasi antar aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting dengan aplikasi pemasaran yang akan dikembangkan	Belum ada integrasi aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting dengan aplikasi pemasaran yang akan dikembangkan	Telah terintegrasinya keseluruhan aplikasi inti di PT. Asuransi Jasaraharja Putera
9.	Mesin Absensi Karyawan	Belum adanya mesin absensi karyawan seperti absensi menggunakan fingerprint	Tersedianya mesin absensi fingerprint bagi seluruh karyawan PT. Asuransi Jasaraharja Putera untuk meningkatkan disiplin setiap karyawan.

Berdasarkan *gap analysis* di atas, maka diberikan rekomendasi aplikasi bisnis untuk 5 tahun mendatang di PT. Asuransi Jasaraharja Putera sebagai berikut:

- a) Aplikasi untuk bagian pemasaran, merupakan aplikasi yang diusulkan kepada bagian pemasaran untuk memudahkan karyawan di bagian pemasaran agar bisa terhubung dengan bagian underwriting mengenai data calon pelanggan. Pada aplikasi ini terdapat data detail keseluruhan calon pelanggan yang telah diprospek oleh agen asuransi perusahaan.

Keseluruhan data dari calon pelanggan ini akan disimpan dalam satu database yang terhubung dengan database bagian underwriting. Alur dari aplikasi ini adalah bagian pemasaran melakukan masukan data calon pelanggan kemudian data tersebut tersimpan dalam sebuah database. Selanjutnya data tersebut dapat dipanggil oleh database aplikasi bagian underwriting untuk diseleksi dan diputuskan apakah calon pelanggan tersebut dapat diterima atau tidak. Data pelanggan yang diterima masuk ke dalam database bagian underwriting sementara data pelanggan yang tidak diterima dapat dihapus oleh bagian underwriting sementara di database bagian pemasaran tetap dapat disimpan jika suatu waktu diperlukan.

- b) Aplikasi *Financial Planner* dan *Illustration System* untuk bagian pemasaran, merupakan aplikasi yang dibangun dengan tujuan memudahkan agen asuransi perusahaan dalam melakukan presentasi kepada calon pelanggan. Presentasi sebelumnya dilakukan dengan membawa setumpuk berkas yang berisi mengenai penjelasan asuransi dan keuntungannya bagi calon pelanggan. Dengan tujuan memanfaatkan kemajuan di bidang teknologi dan mendapatkan nilai efektifitas bagi para agen asuransi dalam melakukan prospek kepada calon pelanggan, serta menyesuaikan visi perusahaan menjadi perusahaan asuransi terbaik maka diusulkan untuk dikembangkan aplikasi *Financial Planner* dan *Illustration System* untuk bagian pemasaran. Aplikasi ini merupakan aplikasi buatan vendor dalam negeri yang berbasis ipad dan android. Dengan adanya aplikasi ini, agen asuransi akan dimudahkan dalam melakukan presentasi mengenai perencanaan keuangan beserta ilustrasinya kepada calon pelanggan, hal ini juga akan meningkatkan prestise dan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Asuransi Jasaraharja Putera sebagai perusahaan asuransi terbaik yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- c) Aplikasi *IT Help Desk*, merupakan aplikasi yang diusulkan untuk mengelola operasional TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Dengan adanya aplikasi ini, maka seluruh karyawan dapat memberikan pengaduan kepada bagian TI jika terdapat masalah dalam pengoperasian perangkat

dan aplikasi TI. Dibutuhkan SDM TI yang bertanggung jawab terhadap aplikasi IT Help Desk ini. Alur dari aplikasi ini adalah karyawan yang mengalami masalah pada pengoperasian perangkat dan aplikasi TI melapor kepada bagian IT Help Desk. Selanjutnya SDM TI di bagian IT Help Desk mencatat dan mendokumentasikan permasalahan tersebut serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan yang melapor tersebut. Setelah permasalahan tersebut selesai, maka SDM TI di bagian IT Help Desk mencatat dan mendokumentasikan status permasalahan apakah terselesaikan atau tidak. Manfaat dari aplikasi IT Help Desk ini adalah untuk memudahkan setiap karyawan mendapatkan solusi dari permasalahan terkait pengoperasian perangkat dan aplikasi TI. Selain itu, manfaat lain dari dibangunnya aplikasi IT Help Desk ini adalah rekapitulasi jenis permasalahan yang dihadapi oleh bagian/unit kerja TI sehingga didapatkan gambaran mengenai perbaikan-perbaikan yang dibutuhkan untuk masa perencanaan strategis di masa yang akan datang terkait pengoperasian perangkat dan aplikasi TI di PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

- d) Aplikasi Antrian Pelanggan, merupakan aplikasi yang mengatur antrian pelanggan yang ingin mendapatkan layanan asuransi dari perusahaan. Aplikasi antrian ini dibutuhkan karena diperkirakan untuk waktu 5 tahun ke depan, perusahaan akan memiliki pelanggan yang cukup banyak sehingga ketika terdapat banyak pelanggan yang datang pada satu waktu, akan merepotkan karyawan perusahaan untuk mengatur nomor urut antrian layanan kepada pelanggan tersebut. Modul dari aplikasi ini adalah aplikasi server, aplikasi client yang berfungsi sebagai loket antrian, dan aplikasi client lainnya yang bertugas mencetak nomor antrian pelanggan.
- e) Aplikasi untuk menjembatani kerjasama antara perusahaan dengan bank (aplikasi *Real Time Insurance*), merupakan aplikasi yang dibangun dengan tujuan memudahkan pelanggan untuk mendapatkan dana klaim dari perusahaan kepada bank yang telah menjalin kerjasama dengan perusahaan. Aplikasi yang akan dibangun ini merupakan aplikasi online

yang terintegrasi antara pihak bank (*internet banking*) dan perusahaan meliputi seluruh resiko yang berkaitan dengan pemberian dana klaim asuransi. Dengan demikian, aplikasi ini akan memudahkan pihak perusahaan, pihak bank dan pelanggan dalam mengelola pengurusan dana klaim. Di Indonesia, telah ada aplikasi serupa yang dikembangkan untuk membantu dalam proses pemberian dana klaim antara perusahaan asuransi dengan pihak bank. Namun aplikasi ini masih terbatas kepada kerjasama antar bank dengan perusahaan asuransi syariah.

- f) Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan, merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk merekapitulasi keluhan, saran dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Pada aplikasi keluhan dan statistik kepuasan pelanggan ini, pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan saran kepada perusahaan terkait mutu layanan asuransi yang diberikan serta pihak manajemen dapat melihat angka statistik kepuasan pelanggan PT. Asuransi Jasaraharja Pekanbaru. Alur dari aplikasi keluhan dan statistik kepuasan pelanggan adalah perusahaan memberikan pertanyaan seputar keluhan dan meminta saran dari pelanggan melalui SMS broadcast kepada setiap pelanggan yang tercatat kemudian balasan dari setiap pelanggan direkapitulasi dalam database aplikasi kemudian dihitung statistik kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berdasarkan SMS yang masuk ke aplikasi.
- g) Aplikasi SMS Broadcast, merupakan bagian pengembangan dari aplikasi keluhan dan statistik pelanggan. Perbedaannya adalah aplikasi SMS Broadcast memberikan informasi umum mengenai layanan terbaru yang diluncurkan perusahaan jika perusahaan memang memiliki layanan terbaru yang harus diketahui oleh pelanggan. Selain itu, aplikasi SMS Broadcast ini dapat mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan misalnya perusahaan memberikan ucapan selamat ulang tahun, selamat hari raya, selamat tahun baru, informasi tagihan pelanggan, informasi tanggal jatuh tempo dan lain-lain kepada setiap pelanggan.



- h) Integrasi antar aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting dengan aplikasi pemasaran, merupakan proses integrasi antara aplikasi yang sudah ada yaitu aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting dengan aplikasi yang akan dikembangkan yaitu aplikasi pemasaran. Dengan demikian keseluruhan proses bisnis yang terkait kegiatan inti perusahaan yaitu bagian pemasaran, klaim, keuangan dan administrasi serta underwriting dapat terintegrasi dengan baik sehingga akan menghindarkan adanya pulau-pulau informasi dan mengefektifkan kegiatan pelayanan masing-masing bagian/unit kerja yang ada di PT. Asuransi Jasaraharja Putera.
- i) Mesin Absensi Karyawan, merupakan salah satu sarana yang bertujuan untuk membentuk budaya disiplin dan tepat waktu bagi seluruh karyawan PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Dengan sistem yang cepat dan handal, pencatatan data dan monitoring dilakukan secara realtime. Dengan adanya mesin absensi fingerprint tersebut, manajemen akan mudah memantau kinerja dan disiplin karyawan dalam rentang waktu tertentu. Salah satu aplikasi yang dapat dimanfaatkan sesuai dengan tujuan di atas yaitu aplikasi Fingerspoot Timix yang merupakan absensi online atau PC Based. Proses kerjanya harus terhubung dengan komputer. Sementara itu, proses penyimpanan data disimpan dalam database aplikasi absensi Fingerspot Timix yang tersimpan dalam folder instalasi aplikasi.

Rekomendasi aplikasi bisnis di atas merupakan rekomendasi aplikasi yang teridentifikasi sebagai proyek pada perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Detail proyek rekomendasi aplikasi tersebut ditampilkan di dalam tabel seperti di bawah ini:

**Tabel 5.2 Rekomendasi Proyek Aplikasi**

Kode Proyek	TI-JP1
Nama Proyek	Aplikasi Bagian Pemasaran
Deskripsi Proyek	Aplikasi bagian pemasaran ini merupakan aplikasi yang dibangun dengan tujuan untuk menghubungkan data calon

	pelanggan yang telah diprospek oleh agen asuransi di bagian pemasaran untuk kemudian dihubungkan dengan bagian underwriting. Aplikasi ini menggantikan proses manual sebelumnya yaitu bagian pemasaran memberikan lembaran dokumen yang berisi data calon pelanggan kepada bagian underwriting untuk diproses dan diseleksi.
Output Proyek	Bagian pemasaran dan bagian underwriting terhubung satu sama lain, dimana data yang menghubungkannya adalah data calon pelanggan.
Estimasi Biaya Proyek	\$2400
Waktu Pengembangan Proyek	± 4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP2
Nama Proyek	Aplikasi <i>Financial Planner</i> dan <i>Illustration System</i>
Deskripsi Proyek	<p>Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan agen asuransi perusahaan dalam melakukan presentasi kepada calon pelanggan. Presentasi sebelumnya dilakukan dengan membawa setumpuk berkas yang berisi mengenai penjelasan asuransi dan keuntungannya bagi calon pelanggan.</p> <p>Dengan menggunakan aplikasi berbasis ipad dan android ini maka agen asuransi dapat melakukan presentasi mengenai perencanaan keuangan beserta ilustrasinya kepada calon pelanggan dengan lebih mudah dan efektif.</p>
Output Proyek	Agen asuransi lebih mudah dalam menjabarkan perencanaan keuangan dan ilustrasi produk asuransi yang dimiliki

	perusahaan kepada calon pelanggan.
Estimasi Biaya Proyek	\$2000
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP3
Nama Proyek	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>
Deskripsi Proyek	Aplikasi ini merupakan usulan aplikasi yang bertujuan agar seluruh karyawan dapat memberikan pengaduan kepada bagian TI jika terdapat masalah dalam pengoperasian perangkat dan aplikasi TI.
Output Proyek	Karyawan mendapatkan solusi dari masalah yang berhubungan dengan pengoperasian perangkat dan aplikasi TI, sedangkan bagian TI mendapatkan rekapitulasi masalah terkait TI yang dialami selama periode waktu tertentu
Estimasi Biaya Proyek	\$1200
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP4
Nama Proyek	Aplikasi Antrian Pelanggan
Deskripsi Proyek	Usulan aplikasi ini adalah usulan aplikasi yang bertujuan untuk mengatur antrian pelanggan. Modul dari aplikasi ini adalah:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aplikasi server,</li> <li>▪ aplikasi client yang berfungsi sebagai loket antrian, dan</li> <li>▪ aplikasi client lainnya yang berfungsi untuk mencetak nomor antrian pelanggan.</li> </ul>
Output Proyek	Nomor antrian pelanggan lebih teratur dan tercetak dengan sistem yang terkomputerisasi
Estimasi Biaya Proyek	\$1700
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP5
Nama Proyek	Aplikasi <i>Real Time Insurance</i>
Deskripsi Proyek	Aplikasi usulan yang akan dibangun ini merupakan aplikasi online yang terintegrasi antara pihak bank ( <i>internet banking</i> ) dan perusahaan meliputi seluruh resiko yang berkaitan dengan pemberian dana klaim asuransi. Dengan demikian, aplikasi ini akan memudahkan pihak perusahaan, pihak bank dan pelanggan dalam mengelola pengurusan dana klaim.
Output Proyek	Pencairan dana klaim yang memudahkan pihak bank, pihak perusahaan asuransi dan pelanggan yang menerima klaim.
Estimasi Biaya Proyek	*tergantung kesepakatan dengan vendor
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP6
Nama Proyek	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan
Deskripsi Proyek	Usulan aplikasi ini akan memberikan pertanyaan seputar keluhan dan meminta saran dari pelanggan melalui SMS broadcast kepada setiap pelanggan, balasan dari setiap pelanggan direkapitulasi dalam database aplikasi kemudian dihitung statistik kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berdasarkan SMS yang masuk ke aplikasi.
Output Proyek	Statistik kepuasan pelanggan dalam periode waktu tertentu
Estimasi Biaya Proyek	\$1000
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP7
Nama Proyek	Aplikasi SMS Broadcast
Deskripsi Proyek	<p>Aplikasi ini merupakan bagian pengembangan dari aplikasi keluhan dan statistik pelanggan, perbedaannya adalah aplikasi SMS Broadcast memberikan informasi umum mengenai layanan terbaru yang diluncurkan perusahaan jika perusahaan memang memiliki layanan terbaru yang harus diketahui oleh pelanggan.</p> <p>Selain itu, aplikasi SMS Broadcast ini dapat mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan misalnya perusahaan memberikan ucapan selamat ulang tahun, selamat hari raya, selamat tahun baru, informasi tagihan pelanggan, informasi tanggal jatuh tempo dan lain-lain</p>

	<p>kepada setiap pelanggan. Salah satu contoh aplikasi buatan vendor yang dapat dimanfaatkan yaitu aplikasi QuikSMS.</p> <p>Quik SMS merupakan aplikasi sms gateway berbasis web yang dapat dipergunakan untuk menerima dan mengirim SMS. Quik SMS dihubungkan dengan modem GSM atau handphone melalui PC/Laptop yang berfungsi untuk mempermudah pengguna dalam mengirim dan menerima SMS.</p>
Output Proyek	Pelanggan mendapatkan informasi yang update dari perusahaan dan meningkatkan hubungan antara pelanggan dan perusahaan
Estimasi Biaya Proyek	**Satu paket dengan proyek TI-JP6
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP8
Nama Proyek	Integrasi Aplikasi
Deskripsi Proyek	Usulan integrasi aplikasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan aplikasi yang sudah ada yaitu aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting dengan aplikasi yang akan dikembangkan yaitu aplikasi pemasaran
Output Proyek	Aplikasi keuangan, klaim, underwriting dan pemasaran sudah terintegrasi dengan baik
Estimasi Biaya Proyek	*kesepakatan dengan vendor yang sebelumnya telah melayani pembelian dan instalasi aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting yang telah ada sebelumnya
Waktu	±8 bulan waktu perencanaan

Pengembangan Proyek	
------------------------	--

Kode Proyek	TI-JP9
Nama Proyek	Mesin Absensi Karyawan (Aplikasi Fingerspot Timix)
Deskripsi Proyek	Usulan aplikasi Fingerspot Timix bertujuan agar proses absensi dimigrasikan kedalam sistem yang cepat dan handal, serta pencatatan data dan monitoring dilakukan secara realtime. Dengan adanya mesin absensi fingerprint, manajemen akan mudah memantau kinerja dan disiplin karyawan dalam rentang waktu tertentu
Output Proyek	Absensi karyawan sudah terkomputerisasi, efektif, cepat dan handal
Estimasi Biaya Proyek	\$200
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

### **5.1.3 Pengembangan Usulan Infrastruktur Teknis PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Pengembangan usulan infrastruktur teknis menjelaskan tentang usulan yang diberikan mengenai perangkat komputer (PC), perangkat jaringan, dan internet dalam perencanaan strategis teknologi informasi dalam rentang waktu 5 tahun ke depan. Berikut ini merupakan gap analysis dari kondisi perangkat komputer, perangkat jaringan, dan internet:

**Tabel 5.3 Gap Analysis Usulan Infrastruktur Teknis**

<b>No.</b>	<b>Kondisi Saat Ini</b>	<b>Gap Analysis</b>	<b>Kondisi yang ingin dicapai</b>
1.	Perangkat Komputer (PC) sebagian menggunakan Windows Xp dan sebagian menggunakan Windows 7	Belum ada upgrade perangkat komputer	Perangkat komputer telah di upgrade sehingga mendapatkan kondisi yang optimal
2.	Penambahan Perangkat Komputer	Belum ada penambahan perangkat komputer	Dilakukan penambahan Perangkat komputer karena banyak aplikasi yang diusulkan untuk waktu perencanaan 5 tahun ke depan
3.	Perangkat Switch	Sudah dimiliki namun belum optimal	Tersedianya perangkat Switch yang memadai
4.	Perangkat Router	Sudah dimiliki namun masih dengan spesifikasi yang belum memuaskan	Tersedianya perangkat Router yang lebih optimal
5.	Jaringan internet	Sudah dimiliki	Jaringan internet dengan kecepatan yang handal
6.	Topologi jaringan	Belum memiliki topologi jaringan	Telah dibuat dan didokumentasikannya topologi jaringan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

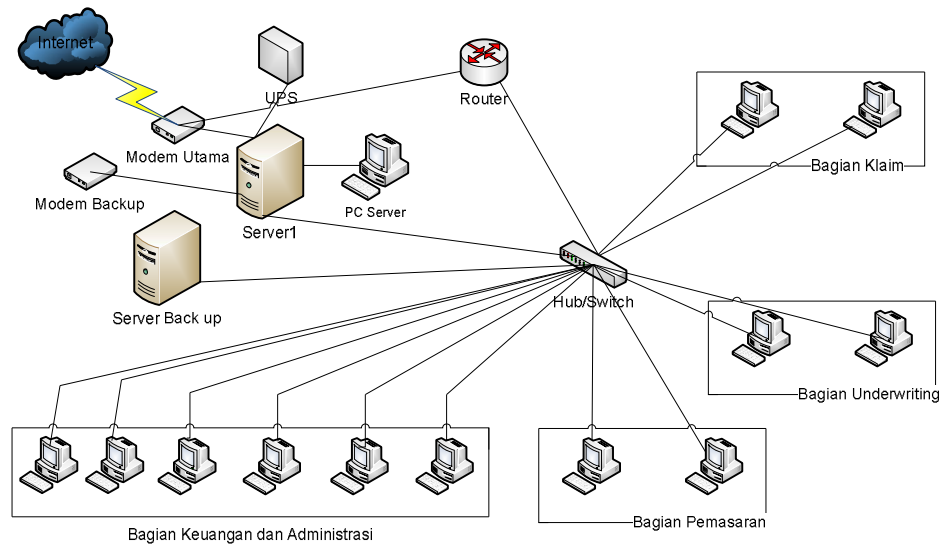


Berdasarkan gap analysis tersebut, maka diusulkan pengembangan infrastruktur teknis di PT. Asuransi Jasaraharja Putera dalam rentang waktu 5 tahun ke depan sebagai berikut:

- a) Upgrade Perangkat komputer, merupakan usulan perangkat komputer untuk 5 tahun ke depan dengan tujuan agar keseluruhan perangkat komputer yang dimiliki perusahaan sudah menggunakan sistem operasi Windows 7. Kondisi yang ada saat ini yaitu beberapa komputer menggunakan sistem operasi Windows Xp, diusulkan untuk dilakukan upgrade terhadap perangkat komputer tersebut menjadi Windows 7 karena Windows 7 memiliki sistem keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan Windows Xp.
- b) Penambahan perangkat komputer, merupakan usulan untuk menambahkan perangkat komputer disebabkan karena banyak aplikasi yang diusulkan sehingga akan membutuhkan perangkat komputer tambahan. Perangkat komputer yang diusulkan adalah dengan spesifikasi *processor 64 Bit Dual CPU Speed 1,8 GHz*, RAM 2 GB DDR-3 PC-5300, dan *Hard Drive 500 GB SATA, 9400 RPM*. Jumlah perangkat komputer yang diusulkan adalah sebanyak 5 unit perangkat komputer tambahan.
- c) Perangkat Switch, merupakan usulan untuk penggantian perangkat Switch untuk waktu 5 tahun ke depan. Perangkat *Switch* yang diusulkan adalah CISCO *catalyst 2960 series* dengan jumlah 24 port.
- d) Perangkat Router, merupakan usulan untuk penambahan perangkat Router. Diusulkan memakai router mikrotik 1100 AH dengan *processor Power PC MPC8533 1066MHz*, *chipset* enkripsi, 4 gb *memory*, memiliki 13 port gigabit ethernet, 2 buah *switch chip*, dan 2 buah port *auto by pass on failure*, serta casing 19" 1U *rackmount*.
- e) Jaringan internet, merupakan usulan untuk penambahan kecepatan koneksi jaringan internet karena untuk 5 tahun ke depan terdapat penambahan perangkat komputer (PC) dan setiap karyawan di bagian/unit kerja akan membutuhkan akses internet dengan kecepatan yang optimal. Kecepatan

akses internet yang diusulkan adalah 512/1Mbps dengan jaringan dari provider yang sama yaitu provider Telkom Speedy.

- f) Diusulkan untuk penambahan modem. Penambahan modem ini juga bertujuan sebagai modem back up jika sewaktu-waktu terjadi kerusakan pada modem dengan jalur data utama. Modem yang diusulkan adalah modem TP-Link TD-W8151N dengan spesifikasi Kecepatan tinggi DSL modem, 1-port NAT router dan N nirkabel jalur akses dalam satu perangkat menyediakan solusi one-stop network solution. Wireless N kecepatan hingga 150Mbps, Easy Setup Assistant mendukung kecepatan & kemudahan instalasi Proteksi petir 4000V, Fitur QoS, SPI dan, NAT firewall melindungi perangkat dari serangan potensial dari seluruh Internet, Enkripsi WPA-PSK/WPA2-PSK menyediakan jaringan pengguna dengan pertahanan aktif melawan ancaman keamanan, Memudahkan setup keamanan koneksi enkripsi WPA dengan menekan tombol QSS, Annex M memungkinkan untuk menggandakan data rate upstream, WDS wireless bridge menyediakan kelancaran dan memperluas jaringan wireless jika diinginkan, Auto-reconnect membuat pengguna dapat terhubung dengan internet tanpa batas
- g) Topologi Jaringan, merupakan usulan untuk membuat topologi jaringan yang berfungsi untuk mendefinisikan serta mendokumentasikan topologi jaringan yang ada di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Dengan adanya topologi jaringan, maka akan memudahkan karyawan TI untuk melakukan perbaikan ketika terjadi kerusakan. Selain itu, topologi akan berguna apabila terjadi penggantian karyawan TI sehingga karyawan TI yang baru tetap bisa mengetahui gambaran pemetaan jaringan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Topologi jaringan pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera yang diusulkan adalah sebagai berikut:



**Gambar 5.1 Usulan Topologi Jaringan**

Rekomendasi usulan infrastruktur teknis di atas merupakan rekomendasi infrastruktur teknis yang teridentifikasi sebagai proyek pada perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Detail proyek rekomendasi infrastruktur teknis tersebut ditampilkan di dalam tabel seperti di bawah ini:

**Tabel 5.4 Rekomendasi Proyek Infrastruktur Teknis**

Kode Proyek	TI-JP10
Nama Proyek	Upgrade perangkat komputer
Deskripsi Proyek	Dilakukan proses upgrade terhadap perangkat komputer (PC) yang memiliki sistem operasi Windows Xp ke Windows 7. Sistem operasi yang disulkan adalah sistem operasi Windows 7 dengan versi asli (original)
Output Proyek	Perangkat komputer yang digunakan sudah memiliki sistem operasi Windows 7 original.
Estimasi Biaya Proyek	\$1930
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP11
Nama Proyek	Penambahan perangkat komputer
Deskripsi Proyek	Dilakukan penambahan perangkat komputer sebanyak 5 unit karena terdapat banyak aplikasi yang diusulkan untuk 5 tahun ke depan.
Output Proyek	Perangkat Komputer telah ditambah
Estimasi Biaya Proyek	\$2195
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP12
Nama Proyek	Penggantian perangkat Switch
Deskripsi Proyek	Dilakukan penggantian perangkat Switch yang awalnya memiliki 16 port menjadi 24 port CISCO <i>catalyst 2960 series</i>
Output Proyek	Perangkat Switch telah diperbaharui
Estimasi Biaya Proyek	\$379.99
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP13
Nama Proyek	Penambahan perangkat Router
Deskripsi Proyek	Dilakukan penambahan perangkat Router untuk membagi bandwidth data dan bandwidth untuk SMS Broadcast.

Output Proyek	Perangkat Router telah ditambahkan
Estimasi Biaya Proyek	\$406.36
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP14
Nama Proyek	Peningkatan kapasitas akses jaringan internet
Deskripsi Proyek	Dilakukan peningkatan kapasitas akses jaringan internet
Output Proyek	Kapasitas akses jaringan internet sudah meningkat
Estimasi Biaya Proyek	\$13175.99 (merupakan biaya per bulan yaitu \$219 dikali biaya selama 5 tahun perencanaan)
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP15
Nama Proyek	Penambahan Modem Baru
Deskripsi Proyek	Dilakukan penambahan modembaru sebagai modem back up ketika terjadi kerusakan pada modem dengan jalur data utama.
Output Proyek	Tersedia modem baru sebagai modem back up.
Estimasi Biaya Proyek	\$28.54
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP16
Nama Proyek	Pembuatan Topologi Jaringan
Deskripsi Proyek	Pembuatan topologi jaringan untuk mendokumentasikan dan mendefinisikan struktur topologi jaringan PT. Asuransi Jasaraharja Putera.
Output Proyek	Tersedianya topologi jaringan
Estimasi Biaya Proyek	\$1280
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

#### **5.1.4 Pengembangan Usulan Teknik Penanganan Resiko PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Pengembangan usulan teknik penanganan resiko bertujuan untuk mengelola resiko yang mungkin terjadi dalam rentang waktu 5 tahun mendatang. Berikut ini merupakan gap analysis dari teknik penanganann resiko PT. Asuransi Jasaraharja Putera:

**Tabel 5.5 Gap Analysis Usulan Teknik Penanganan Resiko**

No.	Kondisi Saat Ini	Gap Analysis	Kondisi yang ingin dicapai
1.	Server	Sudah dimiliki 1 server namun belum optimal	Adanya penambahan server karena banyak aplikasi yang diusulkan untuk 5 tahun ke depan. Server bertujuan sebagai tempat penyimpanan data dan database aplikasi serta data dari

			SMS Broadcast yang akan dibangun.
2.	Penerapan <i>application compliant</i>	Belum adanya penerapan <i>application compliant</i>	Sudah diterapkannya pengamanan/pengebalan terhadap aplikasi yang dipakai yaitu penerapan <i>application compliant</i> terhadap seluruh aplikasi yang dipakai.

Berdasarkan gap analysis tersebut, maka diusulkan pengembangan usulan teknik penanganan resiko di PT. Asuransi Jasaraharja Putera dalam rentang waktu 5 tahun ke depan sebagai berikut:

- a) Penambahan server baru dengan spesifikasi yang lebih baik dengan sebelumnya. Penambahan server ini bertujuan sebagai tempat penyimpanan data dan database aplikasi serta data dari SMS Broadcast yang akan dibangun serta sebagai back up keseluruhan data. Spesifikasi server yang diusulkan adalah processor 64 Bit *Quad-Core* CPU Speed 1,8 GHz , 8M L2 *Cache* , 1066 MHz FSB, RAM 4 GB DDR-3, SDRAM-5300, dan Hard Drive 500 GB SATA, 9400 RPM.
- b) Usulan teknik penanganan resiko lainnya adalah penerapan teknik *application compliant* (kepatuhan aplikasi untuk tujuan pengebalan aplikasi). Teknik pengebalan aplikasi ini adalah teknik untuk menggandakan keamanan dari sebuah aplikasi sehingga dapat meminimalkan resiko untuk disabotase oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Teknik ini dapat dilakukan dengan penambahan pengkodean untuk antisipasi SQL Injection. Selain itu juga ditambahkan pengkodean untuk enkripsi password database, teknik pencatatan log akses pengguna, dan teknik antisipasi buffer overflow.

Rekomendasi usulan teknik penanganan resiko di atas merupakan rekomendasi teknik penanganan resiko yang teridentifikasi sebagai proyek pada perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Detail proyek rekomendasi teknik penanganan resiko tersebut ditampilkan di dalam tabel seperti di bawah ini:

**Tabel 5.6 Rekomendasi Proyek Teknik Penanganan Resiko**

Kode Proyek	TI-JP17
Nama Proyek	Penambahan 1 server baru
Deskripsi Proyek	Dilakukan penambahan 1 server baru untuk menyimpan data perusahaan dan menghindarkan kemungkinan hilangnya data karena faktor <i>human error</i> .
Output Proyek	Tersedianya 1 server baru
Estimasi Biaya Proyek	\$2636.92
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan

Kode Proyek	TI-JP18
Nama Proyek	Penerapan application compliant
Deskripsi Proyek	Dilakukan penerapan application compliant dengan teknik anti SQL Injection, Database Password Ecription, Pencatatan Log akses pengguna, dan anti Buffer Overflow.
Output Proyek	Aplikasi yang terpakai sudah memenuhi standar kepatuhan aplikasi, dan lebih kebal sehingga meminimalkan resiko sabotase terhadap data yang ada pada aplikasi.
Estimasi Biaya Proyek	\$2480
Waktu Pengembangan Proyek	±4 bulan waktu perencanaan



### **5.1.5 Pengembangan Usulan Restrukturisasi Organisasi TI PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

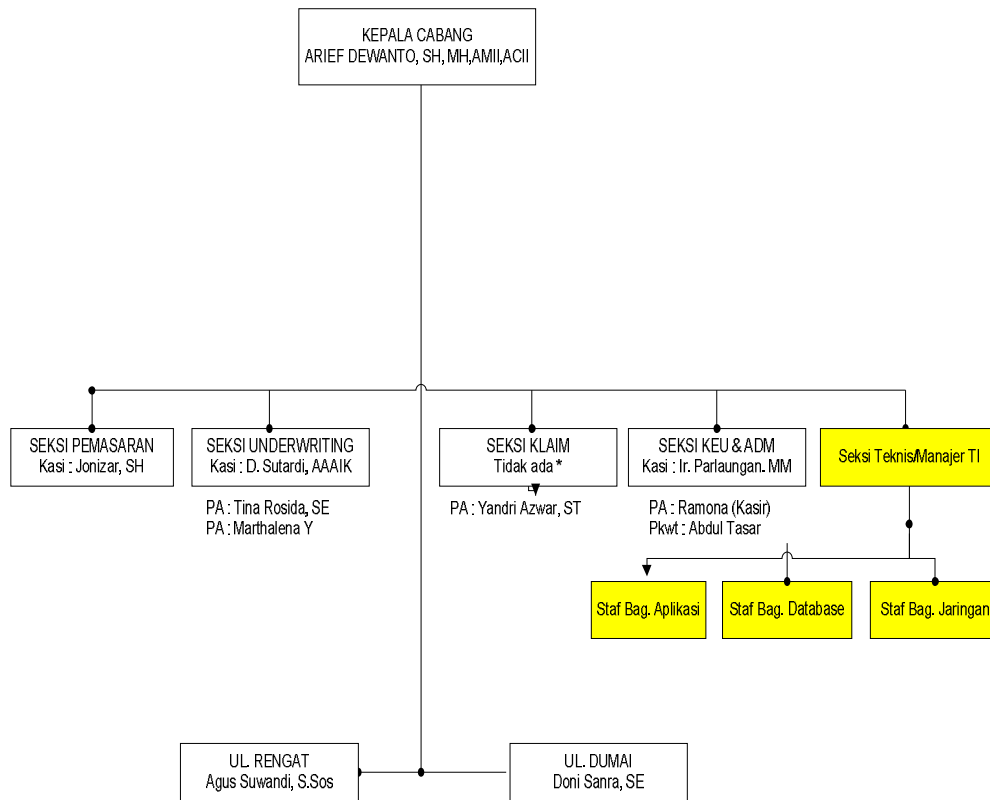
Pengembangan usulan restrukturisasi organisasi TI bertujuan untuk menyusun ulang struktur organisasi TI untuk waktu 5 tahun perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Berikut ini merupakan gap analysis dari struktur organisasi TI untuk 5 tahun ke depan:

**Tabel 5.7 Gap Analysis Usulan Restrukturisasi Organisasi TI**

<b>No.</b>	<b>Kondisi Saat Ini</b>	<b>Gap Analysis</b>	<b>Kondisi yang ingin dicapai</b>
1.	Struktur Organisasi TI	Belum dimiliki definisi yang jelas mengenai struktur organisasi TI	Sudah ada struktur organisasi yang jelas di bagian TI

Berdasarkan gap analysis struktur organisasi di atas, maka diusulkan penyusunan ulang struktur organisasi sebagai berikut:

- a) Penambahan struktur organisasi TI sebagai bagian/unit kerja baru yang menangani seluruh kebutuhan dan pengembangan TI perusahaan. Struktur organisasi TI yang baru ini diusulkan dengan penambahan SDM di bidang TI yaitu 1 orang manajer TI, 1 orang staf yang menangani bagian pengembangan aplikasi, 1 orang staf yang menangani bagian database dan 1 orang staf yang menangani bagian jaringan TI perusahaan. Berikut ini usulan struktur organisasi TI yang baru di PT. Asuransi Jasaraharja Putera:



**Gambar 5.2 Usulan Struktur Organisasi TI**

### 5.1.6 Pengembangan Usulan Pelatihan TI PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Pengembangan usulan pelatihan TI bertujuan untuk memberikan usulan terkait pengadaan pelatihan TI di lingkungan PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Untuk gap analysis pelatihan, kondisi saat ini yaitu tidak adanya pelatihan yang diberikan oleh bagian TI karena terbatasnya jumlah SDM di bidang TI. Untuk usulan ke depannya diusulkan untuk memberikan pelatihan kepada setiap karyawan mengenai cara penggunaan dan pengoperasian aplikasi. Selain itu, juga diberikan pelatihan kepada karyawan dibagian TI untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan di bidang pengembangan TI untuk kemajuan perusahaan.

Pengembangan usulan pelatihan tersebut teridentifikasi sebagai proyek pelatihan TI seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.8 Rekomendasi Proyek Pelatihan**

Kode Proyek	TI-JP19
Nama Proyek	Pengadaan pelatihan
Deskripsi Proyek	Proyek ini merupakan proyek pengadaan pelatihan yang diberikan dalam jangka waktu tertentu yaitu sekali dalam 4 bulan kepada setiap karyawan umum dan karyawan di bagian TI.
Output Proyek	Seluruh karyawan memahami penggunaan dan pengoperasian aplikasi dan perangkat komputer lainnya serta meningkatnya pengetahuan karyawan di bagian TI mengenai perkembangan TI untuk kemajuan perusahaan.
Estimasi Biaya Proyek	\$1646.99
Waktu Pengembangan Proyek	Setiap 4 bulan dalam 5 tahun perencanaan

#### **5.1.7 Pengembangan Usulan Dokumentasi TI PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Pengembangan usulan dokumentasi TI bertujuan untuk memberikan usulan terkait pengadaan dokumentasi TI di lingkungan PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Untuk gap analysis dokumentasi, kondisi saat ini yaitu dokumentasi belum berjalan maksimal karena banya data aplikasi dan perangkat yang tidak didata dengan rinci sehingga akan menyulitkan manajemen ketika terjadi pergantian SDM di bagian TI. Manfaat dari dokumentasi TI adalah jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya bencana maka penyusunan dan pengembangan kembali perangkat dan aplikasi TI perusahaan dapat disusun dengan lebih mudah karena sudah ada dokumentasi sebelumnya. Selain itu, hal ini bermanfaat ketika terjadi pertukaran SDM di bagian TI sehingga SDM yang baru tetap bisa memahami kondisi TI perusahaan dengan lebih baik.

Dokumentasi yang diusulkan adalah dokumentasi *online* yang dapat diakses oleh karyawan kapan saja dibutuhkan. Dokumentasi ini dapat diakses dari website perusahaan dengan memasukkan hak akses berupa *username* dan *password*.

Usulan dokumentasi TI ini teridentifikasi sebagai proyek dokumentasi sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.9 Rekomendasi Proyek Dokumentasi TI**

Kode Proyek	TI-JP20
Nama Proyek	Dokumentasi TI
Deskripsi Proyek	Dokumentasi setiap proyek pengembangan perangkat dan aplikasi TI. Dokumentasi ini sewaktu-waktu juga dapat berguna sebagai <i>user guide</i> pengembangan dan penggunaan aplikasi bagi karyawan.
Output Proyek	Seluruh proses pengembangan TI terdokumentasi secara online
Estimasi Biaya Proyek	\$1646.99
Waktu Pengembangan Proyek	Setiap 4 bulan dalam 5 tahun perencanaan

#### **5.1.8 Pengembangan Usulan Biaya Proyek Perencanaan Strategis Teknologi Informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera**

Pengembangan usulan biaya proyek ini menjelaskan tentang rincian dari biaya yang dibutuhkan dalam pengembangan TI untuk waktu 5 tahun ke depan. Keseluruhan detail biaya ini didapatkan dari seluruh proyek yang teridentifikasi pada perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Sumber pembiayaan berasal dari kebutuhan akan pelaksanaan setiap proyek. Pembiayaan untuk proyek di bidang aplikasi bersumber dari biaya yang dibutuhkan untuk pembelian perangkat yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi (jika ada perangkat yang dibeli) dan gaji SDM yang bertugas menyelesaikan

pembuatan aplikasi tersebut (seperti gaji programmer). Berikut ini standar Gaji Karyawan TI menurut *The Labor Department*:

**Tabel 5.10 Standar Gaji Karyawan TI**

No.	Jabatan	Gaji Per Tahun	Gaji Per Bulan	Gaji Per Jam
1.	Network and Computer System Administration	\$75.000 sampai \$80.000	\$6250 sampai \$6666	\$32 sampai \$34
2.	Web Developer	\$75.000 sampai \$80.000	\$6250 sampai \$6666	\$32 sampai \$34
3.	Database Administrator	\$75.000	\$6250	\$32
4.	Computer Programmer	\$70.000 sampai \$75.000	\$5833 sampai \$6250	\$30 sampai \$32

#### 5.1.8.1 Penghitungan biaya proyek

Berikut ini merupakan salah satu contoh rincian penghitungan biaya proyek didasarkan atas kebutuhan perangkat yang diperlukan serta kebutuhan pembayaran gaji SDM yang akan menyelesaikan proyek:

Penghitungan biaya proyek Aplikasi Bagian Pemasaran: untuk proyek TI-JP1 yang merupakan proyek pembuatan aplikasi bagian pemasaran, maka dibutuhkan sumber daya yang dapat membuat aplikasi tersebut. Hal-hal yang dibutuhkan adalah perangkat lunak untuk membuat aplikasi tersebut seperti perangkat komputer dan bahasa pemrograman. Dalam hal ini perangkat komputer dan bahasa pemrograman diasumsikan telah dimiliki oleh programmer sehingga tidak diperlukan lagi biaya untuk pembelian perangkat komputer dan bahasa pemrograman tersebut. Maka biaya yang dibutuhkan adalah biaya untuk menggaji programmer yang akan merancang aplikasi bagian pemasaran. Berdasarkan standar gaji di atas maka biaya yang dibutuhkan adalah \$30 per jam untuk programmer. Diperkirakan bahwa proyek aplikasi ini akan diselesaikan oleh programmer dalam waktu efektif 2 bulan dengan rincian 1 bulan kerja adalah

sebanyak 20 hari kerja dengan waktu efektif 2 jam kerja dalam 1 hari sehingga biaya yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi bagian pemasaran ini adalah 80 jam efektif (jam yang terhitung dibayar) dikali dengan gaji per jam \$30 sehingga menghasilkan biaya \$2400.

Proyek aplikasi ini merupakan proyek yang dapat dibangun sendiri oleh programmer PT. Asuransi Jasaraharja Putera dan juga dapat dilakukan oleh vendor sehingga dimungkinkan PT. Asuransi Jasaraharja Putera untuk melaksanakan proyek aplikasi dengan membelinya kepada vendor yang terpercaya. Sebagai contoh yaitu proyek dengan kode TI-JP9 yang merupakan proyek mesin absensi karyawan. Proyek ini dapat dilaksanakan dengan membeli aplikasi serupa kepada vendor.

Tabel di bawah ini merupakan detail penghitungan biaya yang dibutuhkan pada masing-masing proyek: pada penghitungan ini 1 bulan = 20 hari kerja x 2 jam per hari = 40 jam. Untuk 2 bulan maka dihitung 40 jam selama satu bulan dikali 2 bulan = 80 jam.

**Tabel 5.11 Penghitungan Detail Biaya Proyek**

No	Kode Proyek	Waktu Proyek	SDM	Biaya Perangkat (Hardware dan Software)	Estimasi Total Biaya
1.	TI-JP1	4 Bulan perencanaan dengan 2 bulan pertama pembuatan proyek dan 2 bulan terakhir proses instalasi dan pemeliharaan	Programmer: \$30 per jam	-	80 jam kerja x \$30 per jam = <b>\$2400</b>
2.	TI-JP2	4 Bulan perencanaan	Vendor	Vendor	<b>\$2000</b> (Harga tersebut didapatkan dari website vendor yang

					menyediakan aplikasi yang sejenis)
3.	TI-JP3	4 Bulan perencanaan dengan 1 bulan pembuatan dan 3 bulan pemeliharaan	Programmer: \$30 per jam	-	\$40 jam kerja x \$30 per jam = <b>\$1200</b>
4.	TI-JP4	4 Bulan perencanaan	Vendor	<i>Include</i> oleh Vendor	<b>\$1700</b> (Harga tersebut didapatkan dari website vendor yang menyediakan aplikasi yang sejenis)
5.	TI-JP5	4 Bulan perencanaan	Vendor	Vendor	*tergantung kesepakatan dengan vendor
6.	TI-JP6	4 Bulan perencanaan	Vendor	<i>Include</i> oleh Vendor	<b>\$1000</b> (Harga tersebut didapatkan dari website vendor yang menyediakan aplikasi yang sejenis)
7.	TI-JP7	4 Bulan perencanaan	Pembuatan proyek ini berjalan selaras dengan proyek TI-JP6	Satu paket dengan proyek TI-JP6	**Satu paket dengan proyek TI-JP6
8.	TI-JP8	8 bulan perencanaan dengan 6 bulan pembuatan dan 2 bulan instalasi dan pemeliharaan	Programmer dari Vendor aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting (aplikasi yang sudah ada sebelumnya)	-	*kesepakatan dengan vendor yang sebelumnya telah melayani pembelian dan instalasi aplikasi keuangan, klaim, dan underwriting yang telah ada

					sebelumnya
9.	TI-JP9	4 Bulan waktu perencanaan	Vendor Aplikasi Fingerspot Timix	<i>Include</i> oleh vendor	<b>\$200</b> (Harga tersebut didapatkan dari website vendor yang menyediakan aplikasi yang sejenis)
10.	TI-JP10	4 Bulan perencanaan dengan 1 bulan waktu pelaksanaan dan 3 bulan waktu pemeliharaan	Network and computer system administrator: \$32 per jam	\$650 untuk <i>upgrade</i> sistem operasi	<b>\$1930</b>
11.	TI-JP11	4 Bulan perencanaan	SDM Umum	\$2195 sebanyak 5 unit komputer dengan spesifikasi <i>processor 64 bit dual CPU Speed 1,8 GHz, RAM 2 GB DDR-3 dan hard drive 500 GB SATA</i>	<b>\$2195</b> (Sumber harga didapatkan dari website jual beli online/ bhinneka.com)
12.	TI-JP12	4 Bulan perencanaan	SDM Umum	\$379.99. Perangkat Switch yang diusulkan adalah Switch CISCO <i>catalyst 2960 series</i> dengan jumlah 24 <i>port</i>	<b>\$379.99</b> (Sumber harga didapatkan dari website jual beli online/ bhinneka.com)
13.	TI-JP13	4 Bulan perencanaan	SDM Umum	\$406.36. Perangkat router yang diusulkan adalah router mikrotik 110	<b>\$406.36</b> (Sumber harga didapatkan dari website jual beli online/ bhinneka.com)



				AH dengan processor power PC MPC8533 1066 MHz, chipset enkripsi, 4GB memory, memiliki 13 port gigabit ethernet, 2 buah switch chip dan 2 buah port auto by passon failure serta casing 19" 1U rackmount.	
14.	TI-JP14	4 Bulan perencanaan	SDM Umum	-	<b>\$13175.99</b> (Harga tersebut dihitung berdasarkan biaya internet per bulan dari provider internet)
15.	TI-JP15	4 Bulan perencanaan	SDM Umum	\$28.54. Perangkat modem yang diusulkan adalah modem TP-Link TD-W8151N dengan spesifikasi high speed DSL modem, 1-port NAT router dan menyediakan solusi one stop network solution	<b>\$28.54</b> (Sumber harga didapatkan dari website jual beli online/ bhinneka.com)
16.	TI-JP16	4 Bulan	Network and	-	<b>\$1280</b>

		perencanaan dengan 1 bulan waktu efektif pembuatan dan 3 bulan waktu pemeliharaan	computer system administrator: \$32 per jam		
17.	TI-JP17	4 Bulan perencanaan	SDM Umum dan 4 jam konfigurasi oleh Network and computer system administrator: \$32 per jam	\$2508.92. Perangkat server yang diusulkan memiliki spesifikasi processor 64 bit Quad Core CPU speed 1,8GHz, 8ML2 Cache, 1066 MHz FSB, RAM 4GB DDR-3, SDRAM-5300 dan hard drive 500GB SATA, 9400 RPM.	<b>\$2636.92</b> (Sumber harga didapatkan dari website jual beli online/ bhinneka.com)
18.	TI-JP18	4 Bulan perencanaan dengan 1 bulan pertama untuk database dan 1 bulan berikutnya untuk programmer serta 2 bulan terakhir untuk pemeliharaan	Database Administrator: \$32 per jam dan Programmer: \$30 per jam	-	<b>\$2480</b>
19.	TI-JP19	4 Bulan perencanaan	SDM TI Perusahaan	-	<b>\$1646.99</b> (Harga tersebut didapatkan dari total pelatihan)

					berkala per 4 bulan selama 5 tahun perencanaan)
20.	TI-JP19	4 Bulan perencanaan	Manajemen	-	<b>\$1646.99</b> (Harga tersebut didapatkan dari total dokumentasi berkala per 4 bulan selama 5 tahun perencanaan)
<b>Total Biaya Keseluruhan</b>					<b>\$36.306.78</b>

Berdasarkan penghitungan detail biaya setiap proyek di atas, maka berikut ini merupakan rincian biaya yang dibutuhkan dalam perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera:

**Tabel 5.12 Usulan Biaya Proyek**

No.	Kode Proyek	Nama Proyek	Biaya
1.	TI-JP1	Aplikasi Bagian Pemasaran	\$2400
2.	TI-JP2	Aplikasi <i>Financial Planner</i> dan <i>Illustration System</i>	\$2000
3.	TI-JP3	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>	\$1200
4.	TI-JP4	Aplikasi Antrian Pelanggan	\$1700
5.	TI-JP5	Aplikasi <i>Real Time Insurance</i>	*
6.	TI-JP6	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan	\$1000
7.	TI-JP7	Aplikasi SMS Broadcast	**
8.	TI-JP8	Integrasi Aplikasi	*
9.	TI-JP9	Mesin Absensi Karyawan (Aplikasi Fingerspot Timix)	\$200
10.	TI-JP10	Upgrade perangkat komputer	\$1930
11.	TI-JP11	Penambahan perangkat komputer	\$2195
12.	TI-JP12	Penggantian perangkat Switch	\$379.99

13.	TI-JP13	Penambahan perangkat Router	\$406.36
14.	TI-JP14	Peningkatan kapasitas akses jaringan internet	\$13175.99
15.	TI-JP15	Penambahan Modem Baru	\$28.54
16.	TI-JP16	Pembuatan Topologi Jaringan	\$1280
17.	TI-JP17	Penambahan 1 server baru	\$2636.92
18.	TI-JP18	Penerapan application compliant	\$2480
19.	TI-JP19	Pengadaan pelatihan	\$1646.99
20.	TI-JP20	Dokumentasi TI	\$1646.99
<b>Total Biaya Pengembangan TI Untuk 5 tahun ke depan</b>			<b>\$36.306.78</b>

Keterangan:

\* : Harga berdasarkan kesepakatan dengan pihak vendor

\*\* : Harga satu paket dengan proyek TI-JP6

\*\*\* : Harga tersebut dalam bentuk estimasi dan harga sewaktu-waktu dapat berubah

### 5.1.9 Penghitungan Estimasi Nilai Bisnis dan Estimasi Waktu Pelaksanaan Proyek

Pada bagian ini dibeirkan rincian penghitungan estimasi nilai bisnis dan estimasi waktu pelaksanaan dari setiap proyek.

#### 5.1.9.1 Penghitungan Estimasi Nilai Bisnis

Penghitungan estimasi nilai bisnis didasarkan pada 10 kategori yang ada dalam *framework* Anita Cassidy. Kategori tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Penghematan operasional TI
- 2) Efisiensi Sumberdaya
- 3) Penurunan Inventarisasi
- 4) Meminimalkan biaya pengembangan
- 5) Kepuasan pelanggan
- 6) Pajak
- 7) Klaim
- 8) Pengurangan risiko

9) Berpengaruh terhadap arus kas

10) Penjualan meningkat

Dari seluruh kategori tersebut dihitung nilai yang dipenuhi oleh setiap proyek. Tabel di bawah ini merupakan tabel penghitungan estimasi nilai bisnis dari setiap proyek yang ada:

**Tabel 5.13 Penghitungan Estimasi Nilai Bisnis**

No.	Kode Proyek	Nama Proyek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total Skor	Estimasi Nilai Bisnis
1.	TI-JP1	Aplikasi Bagian Pemasaran		✓		✓	✓			✓	✓	✓	7	H
2.	TI-JP2	Aplikasi <i>Financial Planner dan Illustration System</i>		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	7	H
3.	TI-JP3	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>	✓	✓	✓					✓			4	M
4.	TI-JP4	Aplikasi Antrian Pelanggan		✓			✓						2	L
5.	TI-JP5	Aplikasi <i>Real Time Insurance</i>	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	9	H
6.	TI-JP6	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan					✓					✓	2	L
7.	TI-JP7	Aplikasi SMS Broadcast		✓	✓		✓					✓	4	M
8.	TI-JP8	Integrasi Aplikasi	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	8	H
9.	TI-JP9	Mesin Absensi Karyawan (Aplikasi Fingerspot Timix)	✓	✓			✓	✓		✓			5	M
10.	TI-JP10	Upgrade perangkat komputer		✓						✓	✓	✓	4	M
11.	TI-JP11	Penambahan perangkat komputer								✓			1	L
12.	TI-JP12	Penggantian perangkat Switch								✓			1	L
13.	TI-JP13	Penambahan perangkat Router		✓			✓				✓	✓	4	M
14.	TI-JP14	Peningkatan kapasitas akses jaringan internet		✓		✓	✓					✓	4	M
15.	TI-JP15	Penambahan Modem Baru		✓		✓	✓					✓	4	M
16.	TI-JP16	Pembuatan Topologi Jaringan	✓	✓	✓					✓			4	M
17.	TI-JP17	Penambahan 1 server baru		✓						✓			2	L
18.	TI-JP18	Penerapan application compliant	✓	✓						✓			3	L
19.	TI-JP19	Pengadaan pelatihan	✓							✓			2	L
20.	TI-JP20	Dokumentasi TI	✓	✓	✓					✓			4	M

### 5.1.9.2 Penghitungan Estimasi Waktu Pelaksanaan Proyek

Penghitungan estimasi waktu pelaksanaan proyek didasarkan pada rentang (range) waktu yang ada pada framework Anita Cassidy yaitu Quick Hit dengan waktu 1-3 bulan, Short dengan waktu 3-6 bulan, medium dengan waktu 7-8 bulan dan long dengan waktu lebih dari 10 bulan. Tabel di bawah ini merupakan penghitungan waktu pelaksanaan proyek:

**Tabel 5.14 Penghitungan Estimasi Waktu**

No.	Kode Proyek	Nama Proyek	Perancangan dan Pemrograman	Instalasi	Pemeliharaan (Maintenance)	Total Waktu	Estimasi Waktu
1.	TI-JP1	Aplikasi Bagian Pemasaran	2 bln		2bln	4bln	S
2.	TI-JP2	Aplikasi <i>Financial Planner</i> dan <i>Illustration System</i>	3bln*		1bln*	4bln	S
3.	TI-JP3	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>	4bln			1bln	S
4.	TI-JP4	Aplikasi Antrian Pelanggan	2bln*		2bln*	4bln	S
5.	TI-JP5	Aplikasi <i>Real Time Insurance</i>	2bln*		2bln*	4bln	S
6.	TI-JP6	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan	2bln*		2bln*	4bln	S
7.	TI-JP7	Aplikasi SMS Broadcast	2bln*		2bln*	4bln	S

8.	TI-JP8	Integrasi Aplikasi	6bln		2bln	8bln	Med
9.	TI-JP9	Mesin Absensi Karyawan (Aplikasi Fingerspot Timix)	2bln*		2bln*	4bln	S
10.	TI-JP10	Upgrade perangkat komputer	1bln		3bln	4bln	S
11.	TI-JP11	Penambahan perangkat komputer		1bln	3bln	4bln	S
12.	TI-JP12	Penggantian perangkat Switch		1bln	3bln	4bln	S
13.	TI-JP13	Penambahan perangkat Router		1bln	3bln	4bln	S
14.	TI-JP14	Peningkatan kapasitas akses jaringan internet		1bln	3bln	4bln	S
15.	TI-JP15	Penambahan Modem Baru		1bln	3bln	4bln	S
16.	TI-JP16	Pembuatan Topologi Jaringan	1bln		3bln	4bln	S
17.	TI-JP17	Penambahan 1 server baru		1bln	3bln	4bln	S
18.	TI-JP18	Penerapan application compliant	2bln		3bln	4bln	S

19.	TI-JP19	Pengadaan pelatihan	Berkala 4bulan dalam 5 tahun			15bln	Long
20.	TI-JP20	Dokumentasi TI	Berkala 4bulan dalam 5 tahun			15bln	Long

## 5.2 Fase Recommendation

Tahapan terakhir dari *framework* Anita Cassidy adalah fase *recomendation*. Pada fase *recomendation* ini diberikan dokumen detail dari *roadmap* perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasa Raharja Putera. Pada fase Recommendation ini juga diberikan pemetaan strategi terhadap rencana proyek yang dikembangkan dalam perencanaan strategis teknologi informasi ini. Selain itu, pada fase *recomendation* ini juga diberikan keuntungan bisnis yang didapatkan dari detail *roadmap* perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

### 5.2.1 Prioritas Pengembangan Proyek

Prioritas pengembangan proyek merupakan estimasi prioritas proyek mana yang memiliki prioritas lebih baik dari yang lain untuk dikembangkan terlebih dahulu. Perhitungan prioritas didasarkan atas 3 (tiga) kategori yaitu estimasi nilai bisnis, estimasi biaya, dan estimasi waktu. Rentang (range) nilai dari setiap kategori di bawah ini didasarkan pada *framework* dari Anita Cassidy.

- a. Pada tabel 5.13 diberikan rincian penghitungan estimasi nilai bisnis. Rincian estimasi nilai bisnis merupakan jangkauan manfaat dari nilai bisnis dari setiap usulan proyek yang dibagi menjadi 3 level yaitu *low*, *medium*, dan *high*. *Low* untuk estimasi nilai antara 1-3, nilai *medium* antara nilai 4-6, dan *high* dengan nilai 7-10.



- b. Pada tabel 5.11 dapat dilihat rincian penghitungan biaya setiap proyek. Dari tabel tersebut dapat dilihat masing-masing biaya dari setiap proyek. Dalam penentuan prioritas proyek, estimasi biaya juga merupakan faktor pendukung. Estimasi Biaya merupakan jangkauan biaya yang dibutuhkan ketika pengembangan proyek berlangsung. Estimasi biaya ini terbagi ke dalam tiga level yaitu proyek yang memiliki estimasi biaya low dengan biaya kurang dari \$200, medium dengan biaya antara \$200 sampai dengan \$500, dan high dengan biaya lebih dari \$500.
- c. Estimasi waktu merupakan jangkauan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan proyek. Jangkauan waktu ini terbagi menjadi 4 kategori yaitu Quick Hit dengan waktu 1-3 bulan, Short dengan waktu 3-6 bulan, medium dengan waktu 7-8 bulan dan long dengan waktu lebih dari 10 bulan.
- d. Perhitungan kesimpulan prioritas dihitung berdasarkan 3 kriteria prioritas sebelumnya yaitu estimasi nilai bisnis, estimasi biaya dan estimasi waktu. Nilai prioritas dibagi kedalam 3 level jangkauan yaitu level low dengan nilai antara 1-3, nilai medium antara nilai 4-6, dan high dengan nilai 7-10. Hasil nilai prioritas dihitung berdasarkan akumulasi dari ketiga kriteria prioritas, dimana nilai estimasinya sebagai berikut:

**Tabel 5.15 Skor Prioritas**

<b>Kriteria</b>	<b>Level</b>	<b>Skor</b>
Estimasi Bisnis	Low	1
	Medium	2
	High	3
Estimasi Biaya	Low	3
	Medium	2
	High	1
Estimasi Waktu	Quick Hit	4
	Short	3
	Medium	2
	Long	1

Akumulasi dari nilai prioritas adalah akumulasi dari total skor yang diperoleh untuk setiap proyek. Berikut ini merupakan perhitungan akumulasi (kesimpulan) nilai prioritas setiap proyek:

- a. Proyek TI-JP1: dengan estimasi nilai bisnis H, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $3+1+3=7 \rightarrow H$
- b. Proyek TI-JP2: dengan estimasi nilai bisnis H, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $3+1+3=7 \rightarrow H$
- c. Proyek TI-JP3: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+1+3=6 \rightarrow M$
- d. Proyek TI-JP4: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+1+3=5 \rightarrow M$
- e. Proyek TI-JP5: dengan estimasi nilai bisnis H, estimasi biaya \* dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $3+*+3=6 \rightarrow H$
- f. Proyek TI-JP6: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+1+3=5 \rightarrow M$
- g. Proyek TI-JP7: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya \* dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+*+3=5 \rightarrow M$
- h. Proyek TI-JP8: dengan estimasi nilai bisnis H, estimasi biaya \* dan estimasi waktu Medium maka bobot skornya adalah  $3+*+2=5 \rightarrow M$
- i. Proyek TI-JP9: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya M dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+2+3=7 \rightarrow H$
- j. Proyek TI-JP10: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+1+3=6 \rightarrow M$
- k. Proyek TI-JP11: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+1+3=5 \rightarrow M$
- l. Proyek TI-JP12: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya M dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+2+3=6 \rightarrow M$
- m. Proyek TI-JP13: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya M dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+2+3=7 \rightarrow H$
- n. Proyek TI-JP14: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+1+3=6 \rightarrow M$

- o. Proyek TI-JP15: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya L dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+3+3=8 \rightarrow H$
- p. Proyek TI-JP16: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $2+1+3=6 \rightarrow M$
- q. Proyek TI-JP17: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+1+3=5 \rightarrow M$
- r. Proyek TI-JP18: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu S maka bobot skornya adalah  $1+1+3=5 \rightarrow M$
- s. Proyek TI-JP19: dengan estimasi nilai bisnis L, estimasi biaya H dan estimasi waktu Long maka bobot skornya adalah  $1+1+1=3 \rightarrow L$
- t. Proyek TI-JP20: dengan estimasi nilai bisnis M, estimasi biaya H dan estimasi waktu Long maka bobot skornya adalah  $2+1+1=4 \rightarrow M$

Berikut ini merupakan tabel prioritas pengembangan proyek perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera:

**Tabel 5.16 Prioritas Pengembangan Proyek**

No.	Kode Proyek	Nama Proyek	Estimasi Nilai Bisnis	Estimasi Biaya	Estimasi Waktu	Skor	Kesimpulan Prioritas
1.	TI-JP1	Aplikasi Bagian Pemasaran	●	●	● ●	$3+1+3=7$	H
2.	TI-JP2	Aplikasi <i>Financial Planner</i> dan <i>Illustration System</i>	●	●	● ●	$3+1+3=7$	H
3.	TI-JP3	Aplikasi <i>IT Help Desk</i>	●	●	● ●	$2+1+3=6$	M
4.	TI-JP4	Aplikasi Antrian Pelanggan	○	●	● ●	$1+1+3=5$	M
5.	TI-JP5	Aplikasi <i>Real</i>	●	*	● ●	$3+*+4$	H

		<i>Time Insurance</i>				=7	
6.	TI-JP6	Aplikasi Keluhan dan Statistik Kepuasan Pelanggan	○	●	● ●	1+1+3 =5	M
7.	TI-JP7	Aplikasi SMS Broadcast	●	*	● ●	2+*+3 =5	M
8.	TI-JP8	Integrasi Aplikasi	●	*	● ● ●	3+*+2 =5	M
9.	TI-JP9	Mesin Absensi Karyawan (Aplikasi Fingerspot Timix)	●	●	● ●	2+2+3 =7	H
10.	TI-JP10	Upgrade perangkat komputer	●	●	● ●	2+1+3 =6	M
11.	TI-JP11	Penambahan perangkat komputer	○	●	● ●	1+1+3 =5	M
12.	TI-JP12	Penggantian perangkat Switch	○	●	● ●	1+2+3 =6	M
13.	TI-JP13	Penambahan perangkat Router	●	●	● ●	2+2+3 =7	H
14.	TI-JP14	Peningkatan kapasitas akses jaringan internet	●	●	● ●	2+1+3 =6	M
15.	TI-JP15	Penambahan Modem Baru	●	○	● ●	2+3+3 =8	H
16.	TI-JP16	Pembuatan Topologi Jaringan	●	●	● ●	2+1+3 =6	M

17.	TI-JP17	Penambahan server baru 1	○	●	● ●	1+1+3 =5	M
18.	TI-JP18	Penerapan application compliant	○	●	● ●	1+1+3 =5	M
19.	TI-JP19	Pengadaan pelatihan	○	●	● ● ● ●	1+1+1 =3	L
20.	TI-JP20	Dokumentasi TI	●	●	● ● ● ●	2+1+1 =4	M
			● High ● Medium ○ Low	● High ● Medium ○ Low	● Quick Hit ● ● Short ● ● ● Medium ● ● ● ● Long		

### 5.2.2 Roadmap Pengembangan Proyek

Berdasarkan penjelasan pada bagian sebelumnya, teridentifikasi sebanyak 20 proyek yang akan dikembangkan dalam perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera dalam jangka waktu pengembangan selama 5 tahun dimulai dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Roadmap pengembangan proyek perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.17 Roadmap Proyek**

Proyek	2013	2014	2015	2016	2017	Estima si Nilai Bisnis	Estima si Biaya	Estimasi Waktu	Prioritas
TI-JP15						M	L	Short	H
TI-JP1						H	H	Short	H
TI-JP2						H	H	Short	H
TI-JP5						H	*	Short	H
TI-JP9						M	M	Short	H
TI-JP13						M	M	Short	H
TI-JP3						M	H	Short	M
TI-JP10						M	H	Short	M
TI-JP12						L	M	Short	M
TI-JP14						M	H	Short	M
TI-JP16						M	H	Short	M
TI-JP4						L	H	Short	M
TI-JP6						L	H	Short	M
TI-JP7						M	*	Short	M
TI-JP8						H	*	Medium	M
TI-JP11						L	H	Short	M
TI-JP17						L	H	Short	M
TI-JP18						L	H	Short	M
TI-JP20						M	H	Long	M
TI-JP19						L	H	Long	L

### 5.2.3 Pemetaan Strategi dengan Rencana Proyek

Pemetaan strategi dengan rencana proyek adalah pemetaan antara strategi pengembangan TI yang telah dijelaskan sebelumnya dengan rencana proyek yang akan dikembangkan. Strategi pengembangan TI yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu antar muka pengguna yang *user friendly*, *real time*, integrasi, integritas data, *software* desain, pemulihan bencana, keamanan, dokumentasi, vendor bersertifikat ISO. Berikut ini merupakan tabel pemetaan strategi dengan rencana proyek yang akan dikembangkan:

**Tabel 5.18 Pemetaan Strategi dan Rencana Proyek**

No.	Strategi	Rencana Proyek
1.	Antar muka pengguna yang <i>user friendly</i>	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP1, TI-JP2 dan TI-JP3
2.	<i>Real time</i>	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP5
3.	Integrasi	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP8
4.	Integritas data	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP8 dan TI-JP17
5.	<i>Software</i> desain	Dicapai umumnya pada setiap rencana proyek dibidang pengembangan aplikasi
6.	Pemulihan bencana	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP16 dan TI-JP17
7.	Keamanan	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP18
8.	Dokumentasi	Dicapai pada rencana proyek dengan kode proyek TI-JP20
9.	Vendor bersertifikat ISO	Diserahkan pada kebijakan manajemen

### 5.2.4 Pemetaan Keuntungan Bisnis

Pemetaan keuntungan bisnis bertujuan untuk memberikan estimasi keuntungan bisnis yang akan didapatkan dengan detail rencana proyek yang telah

dibuat pada *roadmap* di atas, serta keuntungan apa saja yang akan didapatkan oleh perusahaan dengan menerapkan rencana pengembangan TI pada perencanaan strategis yang telah diusulkan. Pemetaan keuntungan bisnis dengan rencana proyek pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.19 Pemetaan Keuntungan Bisnis**

No.	Kode Proyek	Keuntungan Bisnis Bagi Perusahaan
1.	TI-JP1 TI-JP2 TI-JP4 TI-JP7 TI-JP9 TI-JP20	Meningkatkan Produktivitas dan efisiensi kerja
2.	TI-JP4 TI-JP5 TI-JP8 TI-JP10 TI-JP11	Mempercepat Proses Transaksi
3.	TI-JP1 TI-JP3 TI-JP5 TI-JP6 TI-JP7 TI-JP19	Meningkatkan kapasitas bisnis dan kepercayaan pelanggan
4.	TI-JP2 TI-JP5 TI-JP6 TI-JP7	Meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat serta menjalin kedekatan dengan pelanggan
5.	TI-JP2 TI-JP4 TI-JP5 TI-JP9 TI-JP14 TI-JP18	Meningkatkan keunggulan kompetitif



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diberikan pada perencanaan strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan TI di perusahaan ini masih belum maksimal, hal ini tergambar dari perangkat dan aplikasi yang digunakan. Diperlukan sebuah perencanaan strategis teknologi informasi untuk dapat menyeimbangkan tujuan bisnis perusahaan dengan pengembangan TI yang akan dilakukan sehingga perusahaan dapat mengenali target terbaik dari bisnis yang dijalankan.
2. Perencanaan strategis teknologi informasi menggunakan framework dari Anita Cassidy memang memberikan kerangka dan fase yang terinci sehingga memudahkan Penulis dalam memahami dan merancang perencanaan strategis di PT. Asuransi Jasaraharja Putera.
3. Pengembangan rencana strategis teknologi informasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera telah dibuat sesuai dengan tujuan bisnis seperti yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak manajemen

#### **6.2 Saran**

Saran yang dapat dikemukakan dalam perencanaan strategis ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu dikembangkan perencanaan strategis dengan menggunakan metode yang berbeda dengan metode yang Penulis gunakan sehingga dapat dilihat perbandingan hasil perencanaan strategis yang dibuat.
2. Perlu juga dilihat aspek perencanaan yang dibuat oleh penelitian berikutnya dengan metode yang berbeda sehingga dapat dilihat

perbedaan dengan perencanaan strategis yang dibuat menggunakan framework dari Anita Cassidy.

3. Penerapan dan penilaian dari pelaksanaan rencana strategis ini harus dikawal dengan baik oleh manajemen untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang telah direncanakan dalam *roadmap*.
4. Tindak lanjut dari perencanaan strategis teknologi informasi ini adalah berupa audit TI yang dilakukan oleh SDM TI yang berkualitas dan dapat juga disarankan untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

AH. SEGARS, V. GROVER, JCT. TENG, Strategic Information Systems Planning: Planning System Dimensions, Internal Coalignment and Implications for Planning Effectiveness. *Decision Sciences*, 1998; 2(29)

Cassidy, Anita. *A Practical Guide To Information System Strategic Planning Second Edition*. Auerbach Publications, 2006

Col Perks, Tony Beveridge, “*Guide to IT Enterprise Architecture*”, Springer, 2003

J. Brumec, Strategic Planning of IS. *Journal of Information and Organisational Sciences* 1998; 23(2):11–26.

Jogiyanto. 2005. *Analisis & Disain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi, Yogyakarta.

Jogiyanto. 2007. *Model kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Katili EA. 2004. *Pengembangan Arsitektur Informasi Perusahaan Aspek Fungsi, Jaringan, Motivasi*, AJB Bumi Putera 1912 [Tesis], Bandung: ITB, Hal 9.

M. EARL, *Management Strategies for Information Technology*. Prentice Hall; Englewood Cliffs, 1989.

Parizeu Y. 2002,” *Enterprise Architecture for complex Government and The Challenge of Government On-Line in Canada*”, Riset Master, Dalhousie University.

Spewak, Steven H 1992. “Enterprise Architecture Planning : Developing a Blueprint for data, Application and Technology”, John Wiley and Sons, Inc.

W. ROBSON, *Strategic Management & Information Systems*. Pittman Publishing; London, 1997.

Ward, John and Peppard , Joe. *Strategic Planning for Information Systems, 3rd Edition*. John Wiley & Sons, LTD, 2002